

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan dan Harga Sebagai Variabel Intervening pada Toko Melati Kota Pasuruan, diketahui variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Melati Kota Pasuruan, Kota Pasuruan. Hal ini berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) yaitu untuk Variabel Kualitas Pelayanan mempunyai signifikansi  $0,001 < 0,05$  dan mempunyai thitung sebesar 3,578 lebih besar dari ttabel sebesar 2,026 sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Variabel Harga juga berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Melati Kota Pasuruan. Hal ini berdasarkan pengujian secara parsial (Uji t) yaitu untuk Variabel Harga memiliki signifikansi  $0,003 < 0,05$  dan mempunyai thitung sebesar 3,164 lebih besar dari ttabel sebesar 2,026 sehingga terbukti bahwa variabel Harga secara signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui hasil perhitungan pada Uji Sobel, di peroleh nilai t hitung sebesar 2,536084 lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,026. Sehingga memenuhi syarat H1 diterima dan dapat di simpulkan bahwa ada pengaruh harga sebagai variable intervening dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Melati Kota Pasuruan.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang sebelumnya telah diuraikan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan pemilik pada Toko Melati Kota Kota Pasuruan Dapat mempertahankan dan selalu memperbarui pemilihan harga yang tepat dan sesuai sehingga dapat selalu meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Kepada para karyawan Toko Melati Kota Pasuruan dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat mempertahankan serta meningkatkan loyalitas pelanggan yang sudah baik seperti melayani pelanggan dengan sopan, memberikan penawaran terbaik terhadap permintaan yang diinginkan oleh pelanggan, memberikan promo dan diskon kepada pelanggan yang loyal dan membuat suasana toko yang nyaman.
3. Disarankan kepada para peneliti yang mengkaji pokok permasalahan yang sama lebih mengembangkan penelitian secara luas agar wawasan dan pengetahuan mengenai Kualitas Pelayanan, Harga dan Loyalitas Pelanggan semakin bertambah serta bagi yang akan meneliti dengan variabel dependen yang sama disarankan untuk menggunakan variabel bebas yang berbeda.