

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai T-statistic sebesar  $4,338 > 1,96$  dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H1 diterima.
2. Variabel persaingan memperoleh nilai T-statistic sebesar  $3,559 < 1,96$  dengan nilai P-value sebesar 0,001. Artinya persaingan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H2 diterima
3. Variabel minat beli memperoleh nilai T-statistic sebesar  $4,638 < 1,96$  dengan nilai P-value sebesar 0,000. Artinya minat beli berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, atau H2 diterima

#### **B. Saran**

1. Bagi Toko serba 35 aek batu

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan kepada pihak Toko serba 351 aek batu dalam menyusun dan mengambil keputusan terkait dengan variabel yang diteliti.

2. Bagi Seluruh Karyawan

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi pendorong untuk selalu berusaha meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi peneliti di masa mendatang

Bagi peneliti di masa mendatang diharapkan lebih teliti dalam melakukan penelitian, seperti memahami dengan baik isi kuesioner yang di sebarakan kepada responden, agar data yang diperoleh benar-benar menunjukkan karakteristik dari responden, dan sebisa mungkin mencegah responden menjawab secara sembarangan