

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Grosir Dell Shop. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar $14,947 > t\text{-tabel}$ sebesar $1,986$, serta nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, secara parsial, kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan, kualitas produk memberikan kontribusi yang besar dalam membentuk loyalitas pelanggan. Pengalaman pelanggan terhadap kualitas produk yang diperoleh menjadi dasar pertimbangan dalam menentukan keputusan untuk terus berbelanja di Toko Grosir Dell Shop.

Adapun nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar $0,704$ menunjukkan bahwa $70,4\%$ variasi loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas produk, sementara sisanya sebesar $29,6\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Oleh karena itu, hubungan antara kualitas produk dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori hubungan yang kuat.

B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan dan hasil penelitian secara keseluruhan, adapun saran yang dapat dikemukakan yaitu sebagai berikut:

1. Pada variabel kualitas produk Toko Grosir Dell Shop dengan pernyataan “ketahanan produk yang saya beli di toko grosir Dell Shop sesuai dengan harapan saya dan saya merasa puas dengan daya tahan produk meskipun sering di gunakan.” Sehingga, saran yang di berikan adalah pihak toko agar terus dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk, khususnya dalam hal daya tahan. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan konsumen serta mendorong pembelian ulang. Selain itu, toko juga dapat menjadikan aspek ketahanan produk sebagai keunggulan kompetitif dalam strategi pemasaran, karena terbukti memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Pada variabel loyalitas pelanggan Toko grosir Dell Shop dengan pernyataan “saya sering memilih toko grosir Dell Shop sebagai tempat pertama untuk untuk mencari produk saya dibutuhkan.” Sehingga, saran yang di berikan adalah pihak toko agar terus dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan serta ketersediaan produk yang beragam dan sesuai kebutuhan pelanggan. Selain itu, program loyalitas seperti diskon khusus, poin belanja, atau layanan pelanggan yang responsif juga dapat diterapkan untuk memperkuat

keterikatan pelanggan dan mendorong mereka untuk terus memilih toko ini sebagai pilihan utama.