

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh citra perusahaan, kualitas layanan, kepercayaan, dan komitmen terhadap loyalitas pelanggan(studi pada konsumen toko buku Fajar Agung Bandar Lampung) , maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Citra perusahaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko buku Fajar Agung Bandar Lampung.
2. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko buku Fajar Agung Bandar Lampung.
3. Kepercayaan berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko buku Fajar Agung Bandar Lampung.
4. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan toko buku Fajar Agung Bandar Lampung.
5. Citra perusahaan, kualitas layanan, kepercayaan dan komitmen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka saran yang bisa diberikan adalah:

1. Toko buku Fajar Agung untuk lebih menekankan pada karyawan untuk lebih cepat tanggap dalam melayani konsumen, memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, lebih menanggapi keinginan konsumen, dan memperbaiki fasilitas seperti menambah jumlah unit komputer pencari data.
2. Toko buku Fajar Agung untuk lebih menambah variasi produk dan memberikan harga yang lebih terjangkau dibanding pesaing sejenis, sehingga diharapkan nantinya mampu meningkatkan penjualan.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah atau menggunakan variabel-variabel independen lainnya yang potensial memberikan kontribusi terhadap loyalitas pelanggan toko buku Fajar Agung seperti persepsi harga, pengaruh iklan, faktor psikologis konsumen.