

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data mengenai Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. Kualitas pelayanan yang tinggi dapat mendorong pengembangan program loyalitas yang lebih efektif. Program ini dapat dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan setia dan memperkuat loyalitas.
2. Harga tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. Pelanggan yang setia akan tetap memilih produk atau layanan dari Minimal Shoes Care Kota Madiun meskipun ada opsi yang lebih murah dari pesaing. Sebaliknya Loyalitas pelanggan yang tinggi memberikan stabilitas bagi bisnis karena pendapatan lebih dapat diprediksi dan tidak terlalu terpengaruh oleh fluktuasi harga di pasar.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh Minimal Shoes Care Madiun ini sudah baik dan

menciptakan kepuasan konsumen, dengan pelayanan yang cepat dan tepat maka pelanggan akan senang dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan. Sehingga hal ini tentunya menarik masyarakat untuk mencoba dan terciptalah kepuasan pelanggan.

4. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. Tarif harga yang diberikan oleh Minimal Shoes Care Madiun disesuaikan dengan kondisi sepatu pelanggan, jika sangat membutuhkan waktu yang lama dan rumit maka harga yang diberikan juga akan sepadan dengan yang dikerjakan. Karena ada harga ada kualitas yang diberikan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. Minimal Shoes Care Madiun memiliki kepuasan pelanggan yang baik dan banyak, hal ini didapat dilihat dalam *review* di media sosial dan ramainya pelanggan yang selalu menggunakan jasa Minimal Shoes Care Madiun. Sehingga hal ini tentunya Minimal Shoes Care Madiun juga memiliki loyalitas pelanggan yang baik.
6. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun, Kualitas pelayanan yang baik dari Minimal Shoes Care Kota Madiun dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka. Pengalaman positif yang konsisten, kepercayaan, dan

hubungan emosional yang dibangun melalui pelayanan yang berkualitas adalah kunci untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan

7. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Konsumen Minimal Shoes Care Kota Madiun. dengan memastikan bahwa pelanggan merasa harga yang mereka bayar sesuai dengan nilai dan kualitas yang diterima. Dengan harga yang adil, transparan, dan memberikan nilai tambah, serta penawaran yang membuat pelanggan merasa dihargai, kepuasan pelanggan meningkat, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas mereka

## **B. Implikasi dan Saran**

### **1. Implikasi**

Penelitian ini memiliki implikasi terhadap bertambahnya khasanah ilmu pengetahuan terutama yang memiliki kaitan dalam bidang manajemen pemasaran. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya untuk menggunakan variabel yang lebih banyak sehingga hasil yang diberikan dapat memuat pengetahuan yang lebih luas lagi dan cakupan yang lebih besar.

### **2. Saran**

Beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti berdasarkan simpulan yang telah disebutkan adalah sebagai berikut:

a) Saran Praktis

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengevaluasi variabel selain dari Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan diharapkan untuk dapat diketahui pengaruhnya dan menyempurnakan hasil dari penelitian.

b) Saran Teoritis

Penelitian selanjutnya diharapkan mencakup wilayah yang semakin meluas sehingga terdapat penyamarataan, penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain terkait minat seseorang ketika memutuskan membeli produk, penelitian selanjutnya bisa melakukan perbandingan pada objek Minimal Shoes Care Kota Madiun yang tidak sama sehingga hasil penelitiannya dapat berkembang.

c) Saran Akademis

Hasil penelitian ini dapat diterapkan sebagai referensi penelitian berikutnya. Sebagai tinjauan pustaka serta sumber referensi bagi penelitian yang memiliki minat meneliti tentang Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan.