

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Berdasarkan hasil dari berbagai analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan dan saran untuk menjawab berbagai permasalahan dalam penelitian ini yaitu mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Jojo Palembang.

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis data, pembahasan, dan rumusan masalah yang telah diajukan mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan Apotek Jojo Palembang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil Uji t maka didapat hasil bahwa kualitas layanan yang terdiri dari cepat tanggap yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan variabel wujud fisik, keandalan, jaminan, dan empati berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu berdasarkan uji F maka variabel kualitas layanan yang terdiri dari wujud fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan, dan empati secara bersama – sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, dan dari nilai adjusted R square sebesar 43,6% artinya variabel loyalitas pelanggan dapat

2. dijelaskan oleh variabel kualitas layanan yang terdiri dari wujud fisik, keandalan, cepat tanggap, jaminan, dan empati sebesar 43,6%. Sedangkan sisanya 56,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar model penelitian ini.
3. Variabel yang berpengaruh positif adalah variabel cepat tanggap karena berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Apotek Jojo Palembang karena nilai B yang diperoleh sebagaimana dapat dilihat dari analisis linier berganda adalah sebesar 0,834 melebihi nilai B dari variabel lain.

## **B. Keterbatasan penelitian**

Keterbatasan yang ada dalam penelitian ini yakni:

1. survei yang dilakukan hanya bisa dilakukan 6 hari karena waktu yang cukup sempit untuk menyelesaikan skripsi sesuai dengan waktu yang ditentukan.
2. Responden yang cukup sulit untuk diajak berkomunikasi karena waktu yang responden miliki tidak banyak untuk menanggapi peneliti.

## **C. Saran**

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan penelitian di atas, maka saran – saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya agar mampu menambah variabel independen selain kualitas pelayanan karena disamping kelima dimensi yang ada dalam penelitian ini, Masih terdapat banyak yang mungkin mampu mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Dari hasil analisis rata-rata kinerja apotek jojo terdapat kekurangan baik dari segi wujud fisik, keandalan, jaminan, dan empati karena spesifikasi pekerjaan yang kurang tepat sehingga memicu turunnya kualitas layanan Apotek Jojo juga cepat tanggap. Oleh karena itu perlu dilakukan perbaikan dalam layanan serta spesifikasi pekerjaan yang diterapkan agar perusahaan dapat sesuai dengan ekpektasi pelanggan.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dari uji t secara Sig. terdapat 4 variabel yaitu wujud fisik, keandalan, jaminan dan empati yang berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu di harapkan bagi peneliti lain agar dapat mengkaji kembali variabel – variabel tersebut secara Sig. agar dapat berpengaruh secara Sig. pada loyalitas pelanggan.
4. Bagi Apotek Jojo diharapkan dapat lebih meningkatkan layanan kepada pelanggan untuk memperoleh probabilitas yang diinginkan.
5. Apotek jojo juga diharapkan mampu mengembangkan sarana dan prasarana yang dimiliki demi menunjang kenyamanan pelanggan apotek jojo.