



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta © IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada toko Enterkomputer, Mangga Dua Mall periode Maret sampai Mei 2013, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
4. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen.
5. Kepuasan konsumen tidak memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen.
6. Kepuasan konsumen memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen.
7. Kepuasan konsumen memediasi secara penuh (*full mediation*) pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. SARAN

### 1. Bagi Toko Enterkomputer

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan toko Enterkomputer berada ditingkat baik. Toko Enterkomputer sebaiknya terus meningkatkan kualitas layanan yang ada sekarang ini, agar toko Enterkomputer dapat memberikan kualitas layanan yang lebih baik.
- b. Toko Enterkomputer harus mampu mempertahankan atau meningkatkan kualitas produknya karena pada hasil penelitian berada ditingkat yang baik. Produk yang ditawarkan harus terus dikembangkan agar lebih banyak dan bervariasi dan konsumen dapat memperoleh produk yang diinginkannya sehingga konsumen lebih puas dan setia pada toko Enterkomputer.
- c. Dari hasil penelitian di toko Enterkomputer, kepuasan konsumen berada ditingkat puas. Toko Enterkomputer harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan konsumennya dengan terus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, memberikan tempat yang nyaman, agar loyalitas konsumen dapat tercapai.

### 2. Bagi toko peralatan komputer lainnya.

Toko peralatan komputer lainnya dapat mencontoh kesuksesan dari toko Enterkomputer. Toko komputer lain dapat mengadopsi apa yang menjadi kunci sukses dari toko Enterkomputer dan mengembangkan apa yang menjadi kekurangan pada toko Enterkomputer sehingga memberikan motivasi untuk memperbaiki kinerja penjualan tokonya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Bagi pihak lain yang ingin meneliti

Penelitian ini hanya terbatas pada kualitas layanan, harga dan kualitas produk. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar menambah variabel – variabel penelitian seperti inovasi, *sales promotion* dan lain – lain agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.