

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil analisis dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung}$  dengan signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti hipotesis 1 diduga terdapat pengaruh kelengkapan produk terhadap loyalitas pelanggan di Warung Anugrah dapat diterima. Yang dimana berarti semakin lengkap produk yang disediakan Warung Anugrah, maka tingkat Loyalitas Pelanggan Warung Anugrah pun juga semakin tinggi.
2. Dari hasil analisis diperoleh  $t_{hitung}$  dengan signifikansi  $< \alpha$  ( $0,004 < 0,05$ ) yang berarti hipotesis 2 diduga terdapat pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Anugrah dapat diterima. Yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan Warung Anugrah, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan.
3. Dari hasil analisis diperoleh  $F_{hitung}$  dengan signifikansi  $< \alpha$  ( $0,000 < 0,05$ ) yang berarti hipotesis 3 diduga terdapat pengaruh kelengkapan produk dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Warung Anugrah secara simultan dapat diterima. Yang berarti semakin lengkap produk yang disediakan dan semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Warung

Anugrah kepada konsumen Warung Anugrah, maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan terhadap Warung Anugrah.

### **5.1 Saran**

Dengan memperhatikan kesimpulan penelitian di atas, maka dapat diberikan saran – saran sebagai berikut:

1. Hasil kuesioner penelitian menunjukkan bahwa menurut responden, produk yang disediakan Warung Anugrah sudah cukup lengkap, tetapi ada beberapa kelompok produk yang dirasa kurang lengkap dalam kuesioner diagnosa, yaitu produk yang harus dilengkapi untuk selanjutnya adalah rokok, makanan instan, dan obat-obatan. Kategori produk ini menurut konsumen variasinya kurang lengkap, jadi tidak memiliki banyak pilihan.
2. Hasil kuesioner penelitian ini menunjukkan bahwa menurut responden pelayanan yang diberikan Warung Anugrah baik dan terus ada kemajuan setiap harinya menjadi lebih baik dan lebih teliti lagi dalam melakukan transaksi
3. Pemilik Warung Anugrah harus selalu mengembangkan dan meningkatkan produk di Warung Anugrah. Meningkatkan produk dengan cara menambah jumlah produk yang dikulakan, seperti yang dulu hanya kulakan rokok 1 slop menjadi 2 slop, atau indomie 1 dus menjadi 2 dus, agar produk selalu tersedia di Warung Anugrah. Mengembangkan produk dengan cara selalu up to date terhadap variasi produk baru, merek baru, agar produk yang tersedia di Warung Anugrah selalu berkembang dalam

segi variasi, merek, rasa, warna dan yang lainnya. Serta pemilik Warung Anugrah harus selalu mempertahankan pelayanan yang sudah baik, agar pelanggan yang sudah memberikan loyalitas nya kepada Warung Anugrah tetap menjaga loyalitasnya, dan menambah pelanggan baru.

