

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan judul penelitian, pokok permasalahan, tujuan penelitian, rumusan hipotesis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat dikemukakan simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.
2. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Sakinah Supermarket Keputih Surabaya.

#### **5.2 Keterbatasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Terdapat kendala yang bersifat situasional, dimana responden kurang respect terhadap pengisian kuesioner dikarenakan tempat pengambilan kuesioner lebih sering ditempat terbuka dan ramai.

2. Keterbatasan teknik pengumpulan data yang melalui kuesioner menimbulkan bisa jawaban responden lebih baik jika diperkuat dengan wawancara.
3. Waktu pengumpulan data yang singkat, sehingga hanya bisa mencapai responden yang lokasinya terbatas. Akan tetapi untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memperbanyak jumlah lokasi yang akan dijadikan sampel untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian.

### **5.3 Saran**

Peneliti dapat memberikan saran sebagai masukan kepada berbagai pihak yang menggunakan penelitian ini sebagai referensi yaitu :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan mengembangkan penelitian dengan meneliti variabel lain yang mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pelanggan misalnya faktor harga, lokasi atau promosi.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan meneliti pada populasi konsumen yang lebih luas seperti meneliti pelanggan lama maupun pelanggan baru asalkan telah memanfaatkan pelayanan supermarket.

## DAFTAR RUJUKAN

- Al-Azzam, D. F. (2015). *The Impact of Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction: A Field Study of Arab Bank in Irbid City, Jordan*. ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.7, No.15, 2015, 10.
- Armstrong, Kotler 2015. *Marketing an Introducing Prentice Hall twelfth edition*. England : Pearson Education, Inc.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2014. *Structural Equation Modeling*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam dan Latan, Hengky. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Graha, I. M. S., & Wardana, M. (2016). *Loyalitas Pelanggan Hardy's Negara Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali , Indonesia email: s\_graha@ymail.com* Bisnis ritel yang ada di Kota Negara mengalami perkembangan yang sangat cepat . Perkembangan tersebut dikarenakan pel. 2, 309–334.
- Hendra, T., Djawahir, A. H., & Djazuli, A. (2017). Pengaruh Nilai, Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus Pada Giant Supermarket Sawojajar , Kota Malang ). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 4(2), 129–141.
- Heri Setiawan, A. S. (2017). *Effects of Service Quality, Customer Trust and Corporate Image on Customer Satisfaction and Loyalty: An Assessment of Travel Agencies Customer in South Sumatra Indonesia*. *Journal of Business and Management* , 10.

Jiptono, F. (2016). Pemasaran Jasa. Yogyakarta: CV.Andi Offsest.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Manajemen Pemasaran, Jilid kesatu. Jakarta: Erlangga.

Peter, D. R., Oundo, D. H., & Lydiah, D. (2018). *The Effect of Store Image and Price on Store Brand Equity: Evidence from Supermarkets in Kenya*. IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM) e-ISSN: 2278-487X, p-ISSN: 2319-7668. Volume 20, Issue 10. Ver. II (October. 2018), PP 15-23, 9.

Purba, J. T., & Tan, J. D. (2018). *Owners' integrity, customers' relation, and focused attitude as strategies of family business sustainability and growth: an empirical study*. Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura Vol. 21, No. 2, August – November 2018, pages 219 - 228, 10.

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT.Alfabet.

T Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.

Tjahjaningsih, E. (2013). Pengaruh Citra dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Supermarket Carrefour Di Semarang). Media Ekonomi Dan Manajemen Vol 28. No 2 Juli 2013, 15.

Tuan, V. K., & Rajagopal, P. (2018). *An Investigation Of Factors Affecting Customers' Satisfication In The Supermarket Sector In Ho Chi Minh City (HCMC) - Vietnam*. British Journal of Marketing Studies Vol.6, No.5, pp. 42-61, October 2018, 20.