

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada variabel citra toko ( $X_1$ ) memperoleh dari nilai t hitung  $< t$  tabel dengan taraf signifikan  $> 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel citra toko tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Toko Laptop Nafi Palembang
2. Pada variabel kepuasan konsumen ( $X_2$ ) memperoleh dari t hitung  $> t$  tabel dengan taraf signifikan  $< 0,05$  hal ini menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Toko Laptop Nafi Palembang
3. Secara simultan (Uji F) atau bersama-sama antara citra toko dan kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Laptop Nafi Palembang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diketahui variabel kepuasan konsumen merupakan variabel yang paling dominan yaitu sebesar 46% oleh karena itu Toko Laptop Nafi Palembang sebaiknya mempertahankan Kepuasan Konsumen yang sudah baik dengan cara meningkatkan kualitas agar dapat menjadi lebih baik lagi.
2. Pada variabel citra toko pada Toko Laptop Nafi Palembang disarankan untuk selalu memonitor citra toko yang ditetapkan, hal ini dapat dilakukan dengan memperbarui, menambah, atau mengganti sesuatu yang sudah ada sebelumnya seperti melengkapi produk, memperbanyak promo, meningkatkan kenyamanan dan suasana toko.

3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan penelitian selanjutnya. Dikarenakan besar hubungan antara citra toko dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan hanya sebesar 19% sisanya 81% dapat di pengaruhi dengan variabel lain dan bagi peneliti selanjutnya disarankan agar lebih mengembangkan variabel-variabel lain seperti variabel kualitas produk dan lain-lain guna memberikan kontribusi yang lebih baik.