

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Frekuensi kepuasan Pelanggan Toko Citra Tani Palembang dengan Tingkat Kepuasan Tinggi adalah sebanyak 43% , persentase Kepuasan sedang adalah sebanyak 57%, dan kepuasan pada tingkat yang rendah adalah 0, ini berarti dari 68 responden yang mewakili pelanggan Toko Citra Tani Palembang 0% yang tidak merasakan kepuasan setelah berbelanja di Toko Citra Tani Palembang, Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan di Toko Citra Tani berada di taraf yang tinggi dikarenakan total 100% merasakan puas setelah berbelanja di Toko Citra Tani serta tidak adanya pelanggan yang merasakan kepuasan pada tingkat yang rendah.
2. Loyalitas pelanggan Toko Citra Tani Palembang berada pada taraf yang tinggi, yaitu 87%, sedangkan sisanya, 10% sedang, dan 3% rendah, ini berarti bahwa mayoritas pembeli di Toko Citra Tani merupakan pelanggan yang setia, dan Toko Citra Tani berhasil menerapkan strategi dagang yang tepat sehingga Tingkat loyalitas pelanggan di Toko tersebut berada di taraf yang tinggi.
3. Hubungan yang terdapat di penelitian ini bersifat positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Toko Citra Tani Palembang baik pada pelanggan biasa ataupun keseluruhan pelanggan. Tingkat kepuasan yang tinggi menciptakan tingkat Loyalitas yang tinggi pula, hal ini telah dibuktikan dengan menggunakan korelasi *product-moment* dan hasil yang diperoleh adalah 0,788 pada pelanggan biasa dan 0,698 pada keseluruhan sampel, yang artinya terdapat hubungan positif yang kuat terhadap Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan di Toko Citra Tani Palembang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran terhadap Toko Citra Tani Palembang, diantaranya:

1. Harga Produk Toko Citra Tani relatif sama dengan toko lain sejenis, dan untuk beberapa jenis produk justru lebih mahal dibanding toko lainnya, untuk mempertahankan pelanggan dan lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen, Toko Citra Tani bisa memberikan diskon atau potongan harga khusus bagi pelanggan yang setia.
2. Kebanyakan pelanggan Toko Citra Tani hanya membeli produk jenis tertentu yang diunggulkan seperti pembasmi rumput, pupuk, dan bibit tanaman, untuk menjaga loyalitas pelanggan Toko Citra Tani dapat menambah jenis produk unggulan sehingga pelanggan tidak hanya membeli satu jenis produk, tetapi semua jenis produk.
3. Loyalitas erat kaitannya dengan kepuasan, kedua variabel berhubungan satu sama lain, oleh karena itu untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya Toko Citra Tani harus terlebih dahulu menaikkan tingkat kepuasan pelanggannya dengan cara menyelaraskan kelima indikator kepuasan, rendahnya satu indikator dapat mempengaruhi indikator lainnya, dan menurunkan tingkat loyalitas