

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kualitas pelayanan treatment yang ditawarkan oleh Shoessimple.id dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa harga yang ditawarkan Shoessimple.id sesuai dengan kebutuhan para pelanggan mampu untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan tersebut.
3. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa Shoessimple.id memiliki kualitas produk yang baik dan bervariasi signifikan sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk tersebut.
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini membuktikan bahwa Shoessimple.id memiliki pelayanan yang ramah dan menawarkan jasa dengan menarik sehingga mampu mendapatkan kelayaitasan para pelanggan.

5. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini membuktikan bahwa shoessimple memiliki harga yang terjangkau sehingga para pelanggan memiliki kelayakan dalam mempergunakan jasa cuci sepatu untuk merawat sepatunya.
6. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa Shoessimple.id memiliki kualitas produk yang baik dan bervariasi signifikan sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk tersebut.
7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menjadi pencapaian untuk semua faktor yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk dan tentunya menunjukkan respon positif terhadap para pelanggan.
8. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kualitas pelayanan treatment yang ditawarkan oleh Shoessimple.id dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
9. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa harga yang ditawarkan Shoessimple.id

sesuai dengan kebutuhan para pelanggan mampu untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan tersebut.

10. Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Jasa Cuci Sepatu Shoessimple.id di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa Shoessimple.id memiliki kualitas produk yang baik dan bervariasi signifikan sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk tersebut.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka peneliti akan memberikan saran terhadap perusahaan dan untuk peneliti selanjutnya.

### **1. Bagi Perusahaan**

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentunya tetap harus memperhatikan dari segi kualitas pelayanan, harga, maupun kualitas produk agar para konsumen memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap jasa tersebut. Melihat dari hasil penelitian, dari segi kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut perlu di pertahankan dan terus berinovasi agar para calon konsumen mempercayai jasa yang akan mereka gunakan

### **2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Diharapkan pada peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang bisa mendukung kepuasan pelanggan dan kualitas pelanggan, kemudian dari segi

indikator tiap variabel tentunya ditambahkan indikator lain agar hasil dari penelitian lebih konkrit dan signifikan.