

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan menggunakan *software* SmartPLS 3 serta pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli (Y_1) pelanggan UKM Emas Podo Joyo Gresik.
2. Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) pelanggan UKM Emas Podo Joyo Gresik.
3. Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli (Y_1) pelanggan UKM Emas Podo Joyo Gresik.
4. Harga (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) UKM Emas Podo Joyo Gresik.
5. Lokasi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Minat Beli (Y_1) UKM Emas Podo Joyo Gresik.
6. Lokasi (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) UKM Emas Podo Joyo Gresik.
7. Minat Beli (Y_1) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) UKM Emas Podo Joyo Gresik.
8. Persamaan yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu $Y_1 = 0,209X_1 + 0,252X_2 + 0,501X_3$ yang menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X_1), Harga

(X_2), dan Lokasi (X_3) berpengaruh positif terhadap Minat Beli (Y_1), dengan Lokasi sebagai variabel paling dominan. Selanjutnya diperoleh persamaan $Y_2 = 0,291X_1 + 0,192X_2 - 0,095X_3 + 0,566Y_1$ yang setelah dihitung menjadi $Y_2 = 0,409X_1 + 0,338X_2 + 0,188X_3$, yang menunjukkan bahwa variabel X_1 , X_2 , dan X_3 berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2) melalui Minat Beli (Y_1). Selain itu, Y_1 juga berpengaruh positif terhadap Y_2 dengan koefisien sebesar 0,566.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Pada penelitian ini Kualitas Layanan (X_1) terbukti memiliki pengaruh paling tinggi terhadap Loyalitas Pelanggan (Y_2), untuk terus mempertahankan hal tersebut disarankan untuk memperbaiki indikator $X_{1.3}$ yaitu indikator jaminan. Maka dari itu, UKM Emas Podo Joyo Gresik harus meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan langsung oleh karyawannya, seperti keramahan dari karyawan, dan pengetahuan dari karyawan mengenai produk atau layanan yang diberikan oleh UKM Emas Podo Joyo Gresik.

5.2.2 Saran Teoritis

1. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, citra merek, dan promosi agar hasil penelitian lebih komprehensif.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada beberapa toko emas atau sektor usaha lain agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.
3. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan variabel mediasi atau moderasi untuk mengetahui hubungan yang lebih kompleks antara kualitas layanan, harga, lokasi, minat beli, dan loyalitas pelanggan.