

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7.660 dan t_{tabel} sebesar 1.987 pada tingkat signifikansi 0.05, dengan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 dan t_{hitung} melebihi t_{tabel} ($7.660 > 1.987$), maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Artinya, peningkatan Pelayanan Prima secara nyata membantu meningkatkan Loyalitas Konsumen Pada Toko Perabot Setia Jaya. Keadaan ini menandakan bahwa faktor-faktor pelayanan seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab merupakan elemen penting dalam mencapai loyalitas konsumen yang maksimal. Maka dari itu, pengembangan pelayanan prima harus menjadi prioritas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi karyawan pada toko perabot setia jaya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulann diatas maka peulis memberikan beberapasaran kepada pihak terkait:

1. Bagi Pihak Toko Perabot Setia Jaya

Disarankan untuk terus memperbaiki dan meningkakan kualitas pelayanan prima, khususnya falam aspek sikap ramah dan responsive , kecepatan pelayanan, dan penanganan keluhan konsumen agar dapat memperhatikan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Program pelatihan bagi karyawan sebaiknya rutin dilakukan agar indikator pelayanan prima dapat dilaksanakan secara optimal.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar mempertimbangkan perluasan fokus penelitian dengan menambahkan variabel-variabel lain yang berpotensi mempengaruhi loyalitas konsumen, seperti kualitas produk, citra merek, dan pengalaman belanja untuk analisis yang lebih komprehensif. Juga disarankan

menggunakan metode campuran kuantitatif dan kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

3. Bagi para pembaca

Ditujukan kepada pembaca yang berminat pada kajian ini, disarankan untuk mempertimbangkan pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama sebagai kunci dalam membangun dan mempertahankan loyalitas konsumen. Kajian ini dapat menjadi landasan awal yang kuat untuk memahami bagaimana aspek-aspek pelayanan seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab berkontribusi terhadap kepuasan serta kesetiaan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anuraga, Gangga. Dkk. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R. *Jurnal Budimas*, 3(2).
- A Sudirman. (2020). *View of Loyalitas Pelanggan Pengguna Gojek Ditinjau Dari Aspek Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen*. 5.
- Ahmad Fauzi, D. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Aksel. (2018). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Kartini Makassar. *Skripsi*.
- Anggraeni, N. (2021). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen di PT.KAI Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi)*, 5(2), 5.
- Ardiawan, N. K. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *buku*.
- Bilgis Luthfiah. (2021). Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Schatje Kids Di Bandung. *Jurnal Ilmiah (Akuntansi Keuangan Dan Bisnis)*.
- Dewa, G. F. (2018). Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Kepuasan Konsumen Berdasar Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan pada Konsumen Koran Tribun JATENG di Kota Semarang. *Skripsi*, 18.
- Dimar Anarta, A., Sukarno, G., Studi Manajemen, P., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2023). Menciptakan Layanan Prima Untuk Membentuk Loyalitas Nasabah Bank Bjb Kcp Merr. *Jurnal*, 3(3).
- Dinarwati, S., Hirawan, Z., & Hidayat, T. (2022). Pelayanan Prima Terhadap Loyalitas Konsumen Di Toko Barokah Kecamatan Subang Kabupaten Subang.
- Hadi Efrendio Azmi. (2022). Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Jkov Koffie Kota Jambi. *Skripsi*, 38.
- Hadi Ridwan, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Surya Jaya Parsada Mataram. *Skripsi*, 75, 130.
- Hasanah, H. (2016). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqqaddum*, 8(1), 21.
- Iba, Z. (2021). Uji Asumsi Klasik.

- In Febrianti. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pengguna Smartphone Samsung (Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan Entrepreneur Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram). *Skripsi*, 11(1), 35.
- Imam Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Kusuma, Nurul. (2018). *Pelayanan Prima*. Surabaya: Kresna Bina Insan Prima
- Laeli Istifiana. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Toko Mabel Sinar Jaya, Losari, Brebes.
- Nanincova, niken. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Noach Cafe And Bistro. *Agora*, 7(2), 1–5.
- Oktaviani, G. (2019). Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Jasa PT Gita Rifa Express (Studi Kasus Pengiriman Barang Daerah Batusangkar). *Skripsi*, 101.
- Rahmawati, Y. O., Kusniawati, A., & Setiawan, I. (2019). Pengaruh Customer Relationship Management Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi pada Konsumen Bahana Ciamis). *Business Management And Entrepreneurship Journal*, 1(4), 5.
- Ratna, L. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Konsumen Dalam Meningkatkan Usaha Laundry Harahap Bunda Kelurahan Tuah Madani Menurut Perspektif Ekonomi Syariah. *Skripsi*, 9.
- Rifa'i, Khamdan. (2019). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Ritonga, wier. (2020). *Pelayanan Prima* (Vol. 4, Issue 1).
- Sahir, S. (2021). *Metodologi Penelitian*. Penerbit Kbm Indonesia.
- Santosa, S., Putra, A., Rachmat, S., & Yuli, T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Pada Pospay Loker Kantor Pos. *Jurnal*, 14(September), 23.
- Septayuda. (2018). Pengaruh pelayanan prima terhadap loyalitas pelanggan. *Jurnal*.
- Silvia, F. (2015). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KKPN) Makassar*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/160497369.pdf>

Sri Damawarti. (2022). Pengaruh pelayanan prima terhadap Loyalitas Konsumen Di Toko Barokah Kecamatan Subang.

Shinta Tri Wulandari. (2025). Pengaruh Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Loyalitas Pelanggan Trans Icon Mall Surabaya.

Sumolang, I. E., Tumbel, A. L., Mandagie, Y., & Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2019). Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Di Matahari Manado Town Square. *Jurnal EMBA*, 7(8).

Sunardi. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Bintang Makassar Cabang Alauddin.

Syahroni Irfan M. (2022). Prosedur Penelitian Kuantitatif. *Jurnal*, 2(3), 6.

Tantri, A. P. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepercayaan (Trust) Nasabah Di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Medan Sunggal. *Skripsi*, 20. Anuraga, Gangga. Dkk. (2021). Pelatihan Pengujian Hipotesis Statistika Dasar Dengan Software R. *Jurnal Budimas*, 3(2).