

## **BAB V**

### **KESIMPULAN SARAN**

### **DAN KETERBATASAN PENELITIAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini menganalisis pengaruh dimensi citra Ramai Departemen Store Yogyakarta yang terdiri dari dimensi harga barang, dimensi pelayanan karyawan dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen sehingga  $H_1$  diterima karena harga, kualitas produk dan pelayanan karyawan berpengaruh secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi harga, dan dimensi pelayanan karyawan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen. Sedangkan variabel kualitas barang secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen.

#### **B. Saran**

1. Hendaknya pihak Ramai Departement Store memfokuskan pada peningkatan kualitas pelayanan yang sudah ada. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel palayanan karyawan mempunyai pengaruh yang lebih besar dibandingkan dengan variabel lain dalam penelitian ini.

2. Bagi pihak Ramai Departement Store,  $H_1$  ini bertujuan meningkatkan impi

3. Penerapan atribut-atribut pembentuk kepuasan konsumen sehingga konsumen yang sudah ada akan semakin loyal.

### C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyadari banyak kekurangan dan keterbatasan. Adapun kekurangan dan keterbatasan peneliti dalam penelitian ini:

1. Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data, cara ini sangat tergantung pada pemahaman responden terhadap pertanyaan yang ada sehingga dapat menimbulkan bias apabila persepsi responden tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Lingkup penelitian yang masih kurang luas, yaitu hanya dilakukan pada satu obyek penelitian. Ada kemungkinan jika penelitian ini dilakukan ditempat lain, maka akan mempunyai hasil yang berbeda.
3. Keterbatasan waktu, sampel dan biaya. Hal ini akan berdampak pada hasil penelitian. Harapan peneliti akan adanya penelitian selanjutnya dengan menggunakan sampel yang lebih banyak untuk menghasilkan hasil penelitian yang lebih baik.