

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang
2. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Rafhely Futsal Padang

5.2 Saran

1. Disarankan kepada pihak Rafhely Futsal Padang untuk lebih memperhatikan lagi lingkungan sekitar Rafhely Futsal agar pelanggan merasa nyaman. Hal ini berdasarkan penelitian ini menemukan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
2. Disarankan kepada pihak Rafhely Futsal meningkatkan lagi kepuasan konsumen dengan puasnya konsumen akan menciptakan pelanggan yang loyal. Pelanggan yang merasakan kepuasan akan meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan loyalnya pelanggan akan menciptakan pelanggan yang mau merekomendasikan Rafhely Futsal kepada orang lain, melakukan pembelian dan bertahan dari ganggu pesaing. Dengan hal tersebut akan meningkat keuntungan Rafhely Futsal. Hal ini berdasarkan

penelitian ini menemukan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Sampel dalam penelitian ini didominasi oleh responden yang berumur dari 17 tahun sampai 25 tahun sehingga secara empiris belum menggambarkan populasi yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini belum menggunakan seluruh konsumen sebagai responden dikarenakan peneliti tidak mengetahui jumlah populasi sebenar Rafhely Futsal.
3. Masih ada beberapa variabel yang tidak digunakan di dalam penelitian ini seperti kepercayaan , kualitas pelayanan dan lain – lain.