

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadaployalitas pelanggan pada AZWA perfume Pondok di Kota Padang.
2. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadaployalitas pelanggan pada AZWA perfume Pondok di Kota Padang.
3. Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadapkepuasan pelanggan pada AZWA perfume Pondok di Kota Padang.

4. *Store atmosphere* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AZWA perfume Pondok di Kota Padang.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan AZWA perfume Pondok di Kota Padang.
6. Kepuasan memediasi (mediasi persial) pengaruh antara kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan AZWA perfume Pondok di Kota Padang
7. Kepuasan memediasi (mediasi persial) pengaruh antara *store atmosphere* terhadap loyalitas pelanggan AZWA perfume Pondok di Kota Padang

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka implikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, hendaknya AZWA perfume memiliki keunggulan seperti memiliki aroma yang unik sehingga menjadi pembeda bagi pemakainya dibandingkan dengan aroma parfum biasa yang dapat menjadikan AZWA perfume sebagai pilihan utama ketika pelanggan ingin membeli parfum baru
2. Berdasarkan hasil penelitian ini, AZWA perfume harus menyesuaikan kualitas produknya dengan harga yang ditetapkan di store AZWA perfume.
3. Berdasarkan hasil penelitian, AZWA perfume harus meningkatkan kualitas produknya seperti aroma yang memiliki daya tahan yang lama agar sesuai dengan harapan pelanggan
4. Berdasarkan hasil penelitian, AZWA perfume harus memiliki suasana toko yang nyaman dan tidak kaku agar pelanggan AZWA perfume dapat memilih produk yang ditawarkan dengan nyaman

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada saat melakukan penelitian, terdapat beberapa hal yang menjadi keterbatasan penelitian, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu diharapkan pada masa yang akan datang lebih dikembangkan oleh peneliti selanjutnya, misalnya saja, perlu penambahan variabel lain yang terkait dengan pemecahan permasalahan loyalitas pelanggan.
2. Sampel dalam penelitian ini hanya pelanggan AZWA perfume Pondok di Kota Padang, dan untuk itu sampel perlu di perluas menjadi pelanggan AZWA perfume di Sumatera Barat, Agar penelitian memberikan hasil yang lebih relevan dan lebih akurat.
3. Perlu melakukan pengujian pada objek penelitian yang sejenis, sehingga akan dapat membandingkan permasalahan yang terjadi pada suatu industri dengan industri lain.

5.4 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan beberapa saran yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menganalisis aspek kualitas produk, *store atmosphere* dan kepuasan pelanggan jadi disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk dapat menambah variabel lainnya yang dapat menjelaskan lebih mendalam tentang loyalitas pelanggan. Seperti, harga, kualitas pelayanan dan banyak lagi variabel yang bisa dijadikan acuan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap loyalitas .pelanggan
2. Dengan memperhatikan hasil dari penelitian, guna memperbaiki kekurangan dalam penelitian ini maka penelitian selanjutnya sebaiknya terbaru dan

memperluas objek penelitian. Agar penelitian memberikan hasil yang lebih relevan dan lebih akurat.