

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada rumusan masalah dalam penelitian dan penyajian data yang terkumpul maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel kemudahan produk susu formula SGM pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dari tabel *interpretasi true score* nilai rata-rata (mean) sebesar 39,09 berada pada skor 36,3125 dan 41,8675.
2. Variabel loyalitas pelanggan produk susu formula SGM pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri termasuk dalam kategori cukup. Hal ini dibuktikan dari tabel *interpretasi true score* nilai rata-rata (mean) sebesar 33,02 berada pada skor 30,371 dan 35,669.
3. Pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan produk susu formula SGM pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri memiliki hubungan antara variabel kemudahan (X) dan variabel loyalitas pelanggan (Y) terdapat hubungan yang kuat. Hubungan kuat tersebut diperoleh dari nilai pearson correlation sebesar 0,816 berada diantara skor 0,70-0,90. Jika nilai sig > 0,05 maka Ha ditolak dan Ho diterima sebaliknya, jika nilai sig < 0,05 maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dari data di atas diketahui bahwa nilai sig adalah 0,000. Nilai sig lebih kecil dari 0,05 yakni $0,000 < 0,05$ sehingga Ha diterima dan Ho ditolak. Pengaruh variabel kemudahan (X) terhadap variabel loyalitas (Y) pelanggan sebesar 66,6% dan sisanya 33,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang digunakan, seperti kepuasan, kepercayaan, emosional, dan pengalaman.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Bagi TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri

Sehubungan dengan penilaian responden konsumen susu formula SGM pada TOP Swalayan Kecamatan Pare Kabupaten Kediri cukup baik. Bagi perusahaan, dengan adanya penelitian ini menjadi salah satu pengetahuan dalam mengetahui tingkat loyalitas pelanggannya. Karena pengaruh kemudahan terhadap loyalitas pelanggan perlu dipertahankan oleh perusahaan dengan menjaga bahwa kemudahan merupakan faktor utama yang dipertimbangkan terlebih dahulu oleh konsumen dalam loyalitas pelanggan untuk pemakaian atau penggunaan produk susu formula SGM dibandingkan merek susu formula seperti Lactogen, Nutrilon, Bebelac dan lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti yang lain disarankan melakukan penelitian mengenai loyalitas pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor lain. Variabel-variabel lain untuk diteliti selain kemudahan diantaranya ialah faktor kepuasan, kepercayaan, emosional, dan pengalaman.