

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan berdasarkan pembahasan dan analisis, maka selanjutnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Loyalitas pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi sangat dipengaruhi oleh harga kompetitif, hal ini dikarenakan harga dapat menjadi daya saing Queen Shoes Cleaning Bekasi dan dapat memikat pelanggan yang menggunakan layanan Queen Shoes Cleaning Bekasi, artinya semakin Queen Shoes Cleaning Bekasi memberikan harga yang terjangkau maka akan semakin membentuk loyalitas pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada usaha Queen Shoes Cleaning Bekasi. Kualitas pelayanan juga merupakan faktor penting dalam sektor usaha jasa, berdasarkan hasil pada indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini, pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi merasa bahwa Queen Shoes Cleaning Bekasi sigap melayani dan tepat waktu dalam mengerjakan pencucian sepatu. Artinya semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi.
3. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh harga maupun kualitas pelayanan. Artinya harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Queen Shoes Cleaning Bekasi akan membentuk loyalitas pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial pada penelitian ini berguna sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian. Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, maka implikasi manajerial yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Saat ini, pelaku usaha cuci sepatu memiliki tantangan yang besar. Selain banyaknya pelaku usaha cuci sepatu, harga yang diberikan tiap pelaku usaha cuci sepatu juga bersaing. Maka untuk tetap mempertahankan Loyalitas Pelanggan yang sudah ada, Queen Shoes Cleaning Bekasi harus memiliki pengetahuan lebih mengenai strategi Harga yang kompetitif. Dimana dengan memiliki pengetahuan mengenai Harga, Queen Shoes Cleaning Bekasi mampu bersaing dengan pengusaha cuci sepatu lain dan dapat membentuk Loyalitas Pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang sudah baik dimata pelanggan Queen Shoes Cleaning Bekasi tetap harus ditingkatkan dengan melakukan evaluasi atau penilaian kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan selalu melakukan evaluasi atau penilaian pelayanan terhadap konsumen, maka Queen Shoes Cleaning Bekasi dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan akan terbentuk Loyalitas Pelanggan.
3. Loyalitas pelanggan akan terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas apa yang telah diberikan. Maka dari itu Queen Shoes Cleaning Bekasi harus bisa selalu dapat mendengarkan kritik dan saran dari pelanggan, serta untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Queen Shoes Cleaning Bekasi juga dapat memberikan promosi menarik seperti discount.