

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pelayanan karyawan *front liner* Matahari Cilandak Town Square dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan *front liner* Matahari Cilandak Town Square dalam kategori sangat baik. Sedangkan Loyalitas Pelanggan Matahari Cilandak Town Square secara keseluruhan dapat dikatakan sangat loyal.

Hal ini dikarenakan terdapat hubungan positif yaitu tingkat hubungan yang cukup berarti antara kualitas pelayanan karyawan *front liner* dengan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan arah korelasi (hubungan) yang signifikan antara variabel X dan variabel Y. Dan menjawab permasalahan penelitian yaitu semakin besar pengaruh kualitas pelayanan karyawan *front liner* Matahari Cilandak Town Square akan semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan.

V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian terhadap pengaruh kualitas antara pelayanan karyawan *front liner* Matahari Cilandak Town Square terhadap loyalitas pelanggan Matahari Cilandak Town Square, adapun saran yang diberikan:

- a. Berdasarkan hasil pernyataan Variabel X (Pernyataan ke 9) banyak responden yang merasa bahwa karyawan *front liner* tidak peka terhadap permasalahan pelanggan, sehingga diharapkan karyawan *front liner* lebih memperhatikan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman ketika berbelanja di Matahari Cilandak Town Square.
- b. Berdasarkan hasil pernyataan Variabel Y (Pernyataan ke 9) responden banyak menjawab bahwa pelanggan kurang tahu perkembangan produk yang ada di Matahari.