

## BAB V

### KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dapat diambil dari hasil penelitian bab sebelumnya, sehingga dapat diambil hasilnya yaitu :

1. Hasil analisis hipotesis (H1a) menyatakan bahwa variabel *Physical Aspect* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut konsisten terhadap kesimpulan dari penelitian Kitapci *et al.*, (2014), Nguyen *et al.*, (2017), Ha *et al.*, (2014), dan Srivastava & Kaul (2016).
2. Hasil analisis hipotesis (H1b) menyatakan bahwa variabel *Reliability* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut tidak konsisten terhadap kesimpulan dari penelitian Nguyen *et al.*, (2017), Vohra & Bhardwaj, (2019). Namun penelitian ini didukung oleh Ha *et al.*, (2014) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Reliability* yang digunakan oleh supermarket tidak berdampak positif terhadap *Customer Loyalty* di supermarket negara Vietnam.
3. Hasil analisis hipotesis (H1c) menyatakan bahwa variabel *Personal Interaction* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut tidak konsisten terhadap kesimpulan dari penelitian Nguyen *et al.*, (2017), Famiyeh *et al.*, (2016), Carmen-Maria, (2016). Namun penelitian ini didukung oleh Ha *et al.*, (2014) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Personal Interaction* yang digunakan oleh supermarket tidak berdampak positif terhadap *Customer Loyalty* di supermarket negara Vietnam.

4. Hasil analisis hipotesis (H1d) menyatakan bahwa variabel *Problem solving* memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut konsisten terhadap kesimpulan dari penelitian Ha *et al.*, (2014), Bijmolt *et al.*, (2014), Nguyen *et al.*, (2017).
5. Hasil analisis hipotesis (H1e) menyatakan bahwa variabel *Policy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut tidak konsisten terhadap kesimpulan dari penelitian Bouranta & Psomas, (2018), Salem *et al.*, (2019), Sultan & Wong, (2014). Namun penelitian ini didukung oleh Ha *et al.*, (2014) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Policy* yang digunakan oleh supermarket tidak berdampak positif terhadap *Customer Loyalty* di supermarket negara Vietnam.
6. Hasil analisis hipotesis (H2a), (H2b), (H2d), dan (H2e) menyatakan bahwa *Age* memperlemah hubungan antara variabel *Physical Aspect*, *Reliability*, *Problem Solving*, dan *Policy* terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut tidak konsisten terhadap kesimpulan dari Yarimoglu, (2017), Christia & Ard, (2016), Min & Khoon, (2014). Akan tetapi, terdapat penelitian terdahulu yang mendukung *Age* tidak signifikan terhadap *Customer Loyalty* yaitu penelitian Hagan, (2015) menyatakan *Age* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Service Quality* yang erdapat pada hotel – hotel di Ghana. Serta dari penelitian Ara, (2019) mendukung *Age* tidak memiliki pengaruh positif terhadap *Service Quality* dari hotel – hotel di India.
7. Hasil analisis hipotesis (H2c) menyatakan bahwa *Age* memperkuat hubungan antara variabel *Personal Interaction* terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut

konsisten terhadap kesimpulan dari Yarimoglu (2017), Christia & Ard (2016), Hagan (2015), Min & Khoon (2014), Ara (2019).

8. Hasil analisis hipotesis (H3a), (H3b), (H3c), (H3d), (H3e) menyatakan bahwa *Education* memperlemah hubungan antara variabel *Physical Aspect*, *Reliability*, *Personal Interaction*, *Problem Solving*, dan *Policy* terhadap *Customer Loyalty*. Hal tersebut tidak konsisten terhadap kesimpulan dari Hagan, (2015), Min & Khoon, (2014), Ara, (2019). Akan tetapi, terdapat penelitian terdahulu yang mendukung *Education* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *Customer Loyalty* yaitu Lanka *et al.*, (2018).

## 5.2 Keterbatasan

Keterbatasan dalam analisis tersebut diperoleh penulis sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya diteliti dalam pulau Batam, sehingga hasilnya kurang maksimal dalam membuat penelitian ini, kebanyakan hanya dapat menjelaskan sifat dan perilaku masyarakat Batam. Oleh sebab itu, belum tentu juga kesamaan pada masyarakat Batam dengan orang luar Batam itu sama.
2. Dalam pengembalian kuisisioner tidak memiliki waktu yang panjang yang disebabkan peneliti menggunakan google form yang tidak dapat bertahan dengan waktu yang lama.
3. Data informasi tentang Matahari *Departement Store* sangatlah berkurang, sehingga tidak dapat menjelaskan secara maksimal pada penelitian ini.

Pengambilan data dengan melakukan penyebaran kuisisioner, oleh sebab itu hasil tersebut belum tentu menunjukkan keadaan yang nyata sehingga sebagian responden dalam pengambilan data tidak menghubungi langsung secara tatap muka.

### 5.3 Rekomendasi

1. Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya lebih banyak mencari informasi yang lebih lanjut untuk mendukung *Customer Loyalty* supaya dapat menguatkan pendukung dalam penelitian berlanjut.
2. Kepada penelitian yang selanjutnya agar mendapatkan hasil yang maksimal, untuk itu tidak hanya meneliti pada Matahari *Departement Store* dan di srankan dapat meneliti depaactemen store yang lain, supaya penelitian tersebut mendapatkan hasil yang akurat.