

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk dan diferensiasi layanan terhadap loyalitas pelanggan pada toko hijab novieshima Jepara. Responden dalam penelitian ini berjumlah 73 orang. Berdasarkan analisis statistik yang dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Diferensiasi produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Diferensiasi layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan dan kekurangan yang menimbulkan gangguan terhadap hasil penelitian. Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan referensi tentang penelitian, sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
2. Peneliti hanya mengambil dua variabel yang terdiri dari variabel diferensiasi produk dan diferensiasi layanan sebagai variabel bebas.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Bagi toko hijab Novieshima di Jepara
Dapat terus menjaga kualitas produk yang dimiliki agar tetap menjadi yang terbaik, serta dapat terus berinovasi untuk membuat produk yang berkualitas.
2. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat mengembangkan dengan menambahkan variabel lain yang termasuk dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat melengkapi hasil studi.

D. Penutup

Puji syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan hidayah dan taufik-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam tidak lupa kita haturkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari kesalahan dan kekeliruan. Hal itu semata-mata merupakan keterbatasan ilmu dan kemampuan yang penulis miliki.

Penulis hanya berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembacanya.