

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, mengenai lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik lokasi di i7 Creative Community Space, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space.
2. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan di i7 Creative Community Space, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space.
3. Variabel lokasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini mengartikan bahwa semakin baik lokasi dan kualitas pelayanan di i7 Creative Community Space, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan pada i7 Creative Community Space

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat

bagi semua pihak sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

Adapun saran yang dikemukakan:

1. I7 Creative Community Space, sebaiknya mempunyai lahan parkir yang luas, nyaman dan aman agar meningkatkan lebih banyak pelanggan yang datang untuk menggunakan layanan yang disediakan serta memudahkan pelanggan untuk datang.
2. I7 Creative Community Space, sebaiknya dapat mengembangkan lahan atau lokasi sekitar kantor sehingga dapat meningkatkan lebih banyak pelanggan yang tertarik untuk datang dan menggunakan layanan yang disediakan.
3. I7 Creative Community Space, sebaiknya mempunyai fasilitas yang mencukupi untuk memudahkan pelanggan melakukan kegiatannya dengan maksimal sehingga secara tidak sadar akan membuat pelanggan selalu menggunakan layanan di i7 Creative Community Space secara rutin.
4. I7 Creative Community Space, sebaiknya dapat memberikan petunjuk lokasi yang dapat memudahkan pelanggan ketika akan berkunjung seperti memberikan logo yang dapat terlihat jelas oleh pelanggan ataupun petunjuk di sekitar jalan.
5. I7 Creative Community Space, sebaiknya memperhatikan ataupun memberikan training yang baik terhadap karyawannya dalam memahami produk yang disediakan di i7 Creative Community Space sehingga dapat cepat tanggap ketika pelanggan menjelaskan kebutuhannya.
6. I7 Creative Community Space, sebaiknya memperhatikan mengevaluasi penyebab pelanggan tidak melanjutkan dalam menggunakan layanan jasa di

i7 Creative Community Space seperti faktor lokasi ataupun kualitas dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggannya.

7. I7 Creative Community Space, sebaiknya dapat memberikan potongan harga atau promo kepada pelanggan agar semakin banyak pelanggan yang tertarik untuk melanjutkan kepemilikan layanan jasa di i7 Creative Community Space.