

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis mengenai loyalitas pelanggan pada usaha penjahitan MM. Tailor 49 Jl. Cipinang Muara Raya, Jakarta Timur, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan dan beberapa saran yang diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perusahaan di masa yang akan datang.

A. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan terhadap usaha penjahitan MM. Tailor 49 adalah rendah. Hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner loyalitas pelanggan pada MM. Tailor 49 yang telah diisi oleh 30 responden yang merupakan pelanggan MM. Tailor 49. Tingkat kelayakitan pelanggan pada MM. Tailor yang tidak cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang berdasarkan rekomendasi pelanggan sebagai berikut:

1. Karakteristik pelanggan MM. Tailor 49 sesuai dengan *target market* yang telah ditetapkan oleh MM. Tailor. *Target market* tersebut adalah masyarakat yang berusia diatas 20 – 40 tahun ke atas, mempunyai pekerjaan sebagai ibu rumah tangga, karyawan swasta maupun PNS, dan masyarakat yang tinggal di wilayah Jakarta

Timur. Hal ini dibuktikan dengan hasil kuesioner berdasarkan usia, jenis kelamin, frekuensi pemakaian jasa terhadap MM. Tailor 49 dan pekerjaan responden yang sebagian besar telah memenuhi *target market* MM. Tailor 49.

2. 66.67% pelanggan yang merekomendasikan usaha jasa penjahitan MM. Tailor 49 dan 33.33% pelanggan tidak merekomendasikan MM. Tailor 49 kepada orang lain. Kemudian, 60% pelanggan yang mengaku akan terus merekomendasikan MM. Tailor 49 kepada orang lain dan sisanya, yaitu 40 % pelanggan mengaku mereka tidak akan terus merekomendasikan MM. Tailor 49 kepada orang lain.
3. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai pembelian ulang yang dilakukan oleh pelanggan MM. Tailor 49, sebanyak 60% pelanggan mengaku bahwa mereka akan terus memakai jasa penjahit MM. Tailor 49, sedangkan 40% pelanggan mengaku tidak akan memakai jasa penjahit MM. Tailor 49 lagi. Disini terlihat bahwa komitmen dan kelayalitan pelanggan dalam hal pembelian ulang terhadap pemakaian jasa MM. Tailor 49 belum cukup tinggi.
4. Berdasarkan hasil kuesioner mengenai kesan positif pelanggan terhadap MM. Tailor 49, sebanyak 80% pelanggan mempunyai kesan yang positif terhadap MM. Tailor dan sebanyak 66.67% pelanggan mengaku bahwa mereka kebal terhadap pengaruh

negatif mengenai MM. Tailor 49. Tingginya kerentanan terhadap kekebalan pengaruh negatif pada MM. Tailor 49 dapat menyebabkan perpindahan pelanggan ke usaha penjahitan yang lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan atas analisis hasil penelitian diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi usaha penjahitan MM. Tailor 49 Jl. Cipinang Muara Raya, Jakarta Timur dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, loyalitas pelanggan pada MM. Tailor 49 masih rendah. Mulai dari rendahnya rekomendasi ke orang lain yang dilakukan oleh pelanggan, rendahnya pembelian ulang terhadap usaha jasa penjahitan MM. Tailor 49 dan rentannya pelanggan terhadap hal-hal negatif mengenai MM. Tailor 49 yang dapat menyebabkan perpindahan pelanggan ke usaha jasa penjahit yang lainnya. Untuk itu MM. Tailor 49 hendaknya meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara sebagai berikut:

1. Untuk dapat meningkatkan rekomendasi pelanggan MM. Tailor 49 kepada orang lain, MM. Tailor 49 sebaiknya memberikan penawaran menarik bagi pelanggan yang berhasil merekomendasikan jasa penjahitan MM. Tailor 49 kepada orang

lain. Penawaran yang menarik dapat dilakukan dengan cara seperti membebaskan biaya ongkos jahit pelanggan untuk satu pakaian.

2. Untuk dapat meningkatkan pemakaian jasa ulang terhadap pemakaian jasa penjahitan MM. Tailor 49, pihak perusahaan dapat memberikan diskon kepada pelanggan yang telah melakukan transaksi dan menggunakan jasa penjahit MM. Tailor 49 dengan minimal transaksi sebanyak 3x dalam 1 bulan. Sehingga pelanggan yang tadinya tidak melakukan pembelian ulang di MM. Tailor 49 akan tertarik untuk melakukan pembelian dikarenakan adanya diskon tersebut.
3. Untuk dapat meningkatkan kekebalan pelanggan terhadap pengaruh negatif mengenai MM. Tailor 49, MM. Tailor 49 dapat melakukan pendekatan kepada pelanggan dan lebih komunikatif terhadap pelanggan. Berbicara kepada pelanggan secara pribadi akan membuat pelanggan merasa sedang berbicara dengan seorang teman. Hal ini tentunya akan membangun tingkat kepercayaan pelanggan dan pelanggan akan lebih kebal terhadap pengaruh negatif mengenai MM. Tailor 49 karena komunikasi diantara MM. Tailor 49 dan pelanggan dapat terjalin dengan baik.