

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada warga RT 09 RW 08 Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur hal ini dapat ditunjukkan dari nilai $t_{hitung} = 3.325 > t_{tabel} = 1,67$, artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan maka akan semakin meningkat loyalitas pelanggan, sebaliknya jika kepuasan pelanggan yang diberikan rendah maka akan mengakibatkan menurunnya loyalitas pelanggan

Besar variasi loyalitas pelanggan ditentukan oleh terjadinya kepuasan pelanggan sebesar 22.54%. Hubungan antara kepuasan pelanggan (variabel X) dengan loyalitas pelanggan (variabel Y) adalah linier dan signifikan dengan nilai regresi signifikan $F_{hitung} (11.06) > F_{tabel} (4.10)$ dan nilai regresi linier $F_{hitung} (0,47) < F_{tabel} (2.25)$.

Loyalitas pelanggan pada RT 09 RW 08 Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur ditentukan oleh kepuasan pelanggan sebesar 22.54% dan sisanya sebesar 77.46% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yaitu tingkat persaingan yang sangat tajam dan gaya hidup masyarakat.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan pada RT 09 RW 08 Kelurahan Jatinegara Jakarta Timur. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor dalam menentukan peningkatan loyalitas pelanggan.

Impilkasi dari penelitian ini adalah untuk dapat menciptakan loyalitas yang tinggi pada pelanggan, perusahaan harus dapat membuat pelanggan merasa puas terhadap produk yang dipakainya,

Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa pada variabel loyalitas pelanggan, indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator merekomendasikan kepada orang lain yaitu sebesar 21 %. Sedangkan indicator komitmen untuk tetap menggunakan suatu produk memiliki skor terendah yaitu 19.94%. Sedangkan pada variabel kepuasan pelanggan yang memiliki skor tertinggi yaitu indicator garansi, pilihan warna dan reputasi produk sebesar 8%. Oleh karena itu untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan, sebaiknya perusahaan harus menjaga tingkat kepuasan pelanggan yang baik kepada konsumen. Agar konsumen merasa nyaman dan senang dalam berhubungan dengan perusahaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperhatikan jangka waktu pada garansi produk dan menciptakan pilihan warna yang lebih beragam serta mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan. Selanjutnya perusahaan juga harus memperhatikan unsur lain seperti kinerja dan keandalan. Hal ini dapat

diwujudkan dengan memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan keandalan perusahaan. Karena dengan adanya hal tersebut pelanggan akan merasa puas dan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang tinggi.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan Loyalitas pelanggan adalah:

1. Perusahaan sebaiknya mampu mempertahankan kepuasan pelanggan secara berkesinambungan untuk tetap menjaga loyalitas pada pelanggan.
2. Perusahaan sebaiknya meningkatkan kinerja pelayanan , untuk menciptakan loyalitas pada pelanggan.
3. Bagi masyarakat, dalam membeli produk handphone hendaknya mempunyai informasi yang cukup mengenai kualitas dari produk tersebut sehingga dalam pemakaiannya dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.