BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis menunjukkan nilai estimasi yang positif (ß=0,571; p<0,05). Dengan demikian hipotesis pertama dapat diterima.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai mediator. Hasil analisis menunjukkan peranan tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen adalah b=0,216 atau ß=0,126, sedangkan untuk peranan langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen adalah ß=0,438. Dengan demikian peranan langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen lebih besar daripada peranan tidak langsung Sehingga hipotesis kedua dapat diterima.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen Hasil analisis menunjukkan nilai estimasi yang positif (ß=0, 438; p<0,05). Dengan demikian hipotesis ketiga dapat diterima.
4. Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai mediator. Hasil analisis menunjukkan peranan tidak langsung citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen adalah adalah b=0,198 atau ß=0,161, sedangkan untuk peranan langsung citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen adalah ß=0,493. Dengan

demikian peranan langsung citra perusahaan terhadap loyalitas konsumen lebih besar daripada peranan tidak langsung. Sehingga hipotesis keempat dapat diterima.

5. Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Hasil analisis menunjukkan nilai estimasi yang positif (ß=0,493; p<0,05). Dengan demikian hipotesis kelima dapat diterima.

B. Implikasi Praktis

Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan citra perusahaan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Kepuasan konsumen juga berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Akan tetapi setelah dilakukan analisis untuk melihat adakah pengaruh mediasi kepuasan konsumen, hasil menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sebagai mediator mempunyai nilai peranan tidak langsung yang lebih kecil ketimbang dengan peranan langsung yaitu antara kualitas pelayanan ataupun citra perusahaan terhadap loyalitas.

Variabel kualitas pelayanan terdiri dari 22 pernyataan. Sebanyak satu sampai dengan 5% responden menjawab sangat tidak setuju. Salah satu contohnya yaitu pada pernyataan “pelayanan jasa yang di tawarkan sesuai dengan iklan”. Pada pernyataan ini, sebanyak dua persen responden menjawab sangat tidak setuju. Hal tersebut dapat disebabkan karena pihak cloudmatika yang menawarkan layanan 7/24 jam hanya pada layanan *e-mail*, sedangkan untuk layanan telepon hanya dibuka pada saat jam kerja saja. Hal tersebut tentunya akan memperlambat pelayanan jasa.

Variabel citra perusahaan terdiri dari tiga pernyataan. Sebanyak 2% responden menjawab sangat tidak setuju. Salah satu contohnya yaitu pada pernyataan "pelanggan memiliki kesan yang baik terhadap Cloudmatika". Hal yang membuat responden menjawab sangat tidak setuju dapat disebabkan karena pihak Cloudmatika yang melakukan penghancuran data (*destroy data)* dari sistem yang secara otomatis akan dihapus setelah enam puluh hari bagi konsumen tidak lagi melakukan pembayaran. Hal tersebut sangat merugikan konsumen karena pihak Cloudmatika hanya melakukan konfirmasi melalui *e-mail*.

Variabel kepuasan terdiri dari tiga pernyataan. Sebanyak 3 sampai 5% responden menjawab sangat tidak setuju. Salah satu contohnya yaitu pada pernyataan "Cloudmatika adalah pilihan yang tepat sebagai mitra".. Pada variabel loyalitas konsumen sebanyak 2 sampai 5% menjawab sangat tidak setuju. Salah satu contohnya yaitu pada pernyataan "pelanggan akan mempertimbangkan Cloudmatika sebagai pilihan pertama dimasa yang akan datang". Hal tersebut dapat disebabkan oleh banyaknya pesaing-pesaing yang mungkin memiliki kelebihan dibandingkan dengan Cloudmatika.

C. Saran

1. Saran Teoretis

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar, mayoritas responden memberikan respon yang positif pada variabel kualitas pelayanan. Namun ada juga responden yang memberikan respon negatif terhadap Cloudmatika. Seperti memastikan untuk menyelesaikan layanan dalam waktu yang dijanjikan, dapat memecahkan masalah

pelanggan dengan baik dan cepat, ataupun bisa menjawab pertanyaan pelanggan secara cepat. Oleh karena itu, Cloudmatika sebaiknya dapat menyediakan *customer service* yang bekerja selama 7/24 jam agar dapat menyelesaikan masalah pelanggan ataupun memberikan layanan kepada pelanggan dalam waktu yang cepat.

2. Pada variabel citra perusahaan, sebagian besar responden memberikan respon yang positif. Meskipun adapula responden yang memberikan respon negatif seperti pelanggan memiliki kesan yang baik tentang Cloudmatika ataupun pelanggan percaya Cloudmatika memiliki citra yang lebih baik dari pesaingnya. Dari respon negatif tersebut, Cloudmatika sebaiknya dapat mempresentasikan dirinya dengan mengikuti kegiatan sosial sehingga akan menimbulkan kesan yang positif dibenak konsumen.
3. Pada variabel kepuasan konsumen, kebanyakan respon dari responden menjawab positif. Namun ada pula responden yang menjawab negatif seperti Cloudmatika mampu memenuhi harapan pelanggan atau pelanggan puas terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan Cloudmatika. Oleh karenanya, Cloudmatika dapat membuat suatu terobosan terbaru dengan cara menanyakan keinginan konsumen tentang sesuatu yang belum ada ataupun belum dilakukan oleh Cloudmatika agar konsumen merasa puas.
4. Pada variabel loyalitas konsumen, kebanyakan respon dari responden menjawab positif. Namun ada pula responden yang

menjawab negatif seperti Pelanggan akan mempertimbangkan Cloudmatika sebagai pilihan pertama di masa yang akan datang. Berdasarkan pada respon tersebut, cloudmatika dapat melakukan sesuatu yang membuat konsumen merasa puas. Misalnya sistem *reward*, konsumen *gathering* dan lain sebagainya.

2. Saran Praktis

1. Pada pernyataan "Seragam dan penampilan karyawan bersih, rapi dan anggun", terdapat 56 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan di sisi seragam dan kebersihan, kerapihan penampilan karyawan.
2. Pada pernyataan "Seragam dan penampilan karyawan mengekspresikan rasa profesionalisme", terdapat 97 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan penampilan karyawann agar terlihat mengekspresikan rasa profesionalisme.
3. Pada pernyataan "Setiap barang dari Cloudmatika diberi label dengan jelas", terdapat 54 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya kejelasan pemberian label pada setiap barang dari Cloudmatika.

4. Pada pernyataan “Cloudmatika berusaha untuk mengejar layanan yang sempurna”, terdapat 49 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan untuk penyempurnaan layanan di Cloudmatika.
5. Pada pernyataan “Karyawan dapat menawarkan layanan dengan benar dan tepat”, terdapat 39 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan layanan untuk memastikan penawaran layanan berlangsung dengan benar dan tepat.
6. Pada pernyataan “Pelayanan jasa yang di tawarkan sesuai dengan iklan”, terdapat 58 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya perhatian terhadap kecocokan antara iklan yang dipasarkan dengan jasa yang diberikan.
7. Pada pernyataan “Karyawan dapat memecahkan masalah pelanggan dengan baik dan cepat”, terdapat 75 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan di sisi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan Cloudmatika.

8. Pada pernyataan “Karyawan akan memberitahu kepada pelanggan informasi terkait yang di mereka butuhkan tanpa diminta”, terdapat 68 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan layanan agar karyawan dapat memberitahu kepada pelanggan informasi yang dibutuhkan tanpa diminta.
9. Pada pernyataan “Karyawan ingin membantu pelanggan untuk memecahkan masalah secara inisiatif”, terdapat 51 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan inisiatif karyawan agar dapat membantu pelanggan untuk memecahkan masalah.
10. Pada pernyataan “Karyawan bisa menjawab pertanyaan pelanggan secara cepat”, terdapat 46 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kecepatan dalam hal menjawab pertanyaan pelanggan,
11. Pada pernyataan “Karyawan dilengkapi dengan informasi profesional yang mereka butuhkan”, terdapat 84 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya kelengkapan informasi professional yang dibutuhkan oleh karyawan Cloudmatika.

12. Pada pernyataan “Karyawan dapat mengerti kebutuhan konsumen”, terdapat 45 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pengetahuan seputar produk atau jasa agar karyawan dapat mengerti kebutuhan konsumen dengan tepat.
13. Pada pernyataan “Pelanggan memiliki kesan yang baik tentang Cloudmatika”, terdapat 82 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas layanan dan produk agar meningkatkan kesan yang baik tentang Cloudmatika.
14. Pada pernyataan “Pelanggan percaya Cloudmatika memiliki citra yang lebih baik dari pesaingnya”, terdapat 81 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kualitas layanan dan jasa agar kepercayaan pelanggan lainnya meningkat, jika Cloudmatika memiliki citra yang lebih baik dari pesaingnya.
15. Pada pernyataan “Cloudmatika mampu memenuhi harapan pelanggan”, terdapat 53 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan pelayanan dan

produk agar Cloudmatika semakin mampu memenuhi harapan yang dibutuhkan pelanggan,

16. Pada pernyataan “Pelanggan puas terhadap kelengkapan fasilitas yang disediakan Cloudmatika”, terdapat 78 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan kelengkapan fasilitas yang disediakan Cloudmatika agar kepuasan pelanggan semakin meningkat.
17. Pada pernyataan “Pelanggan akan merekomendasikan hal-hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain”, terdapat 79 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan di sisi layanan agar pelanggan dapat merekomendasikan hal-hal yang positif tentang Cloudmatika kepada orang lain.
18. Pada pernyataan “Pelanggan akan melakukan bisnis lebih banyak dengan Cloudmatika di masa yang akan datang”, terdapat 93 orang responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban kurang setuju hinga sangat tidak setuju. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan jenis jasa dan produk agar pelanggan dapat melalukan bisnis yang lebih banyak dengan Cloudmatika di masa yang akan datang.