

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa semakin besar hambatan berpindah yang di terima pelanggan, maka loyalitas seorang pelanggan akan semakin tinggi pula. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara hambatan berpindah dengan loyalitas pelanggan. Persamaan regresi $\hat{Y} = 74,80 + 0,30X$ menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor hambatan berpindah (variabel X), maka akan mengakibatkan peningkatan loyalitas pelanggan (variabel Y) sebesar 0,30 pada konstanta 74,80

Besarnya koefisien determinan 11,79 %, ini berarti loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh hambatan berpindah sebesar 11,79% dan sisanya sebesar 88,11 % dipengaruhi oleh faktor - faktor lain. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara hambatan berpindah dengan loyalitas pelanggan pada pengguna android di SMK Negeri 45 Jakarta

B. Implikasi

Dari pengolahan data, terlihat bahwa untuk variabel loyalitas pelanggan diperoleh skor indikator dominan terendah, yaitu ikatan emosional dengan skor 24%, dan skor tertinggi ialah indikator sikap positif dengan skor 25%. Sedangkan, pada variabel hambatan berpindah diperoleh skor dimensi dominan terendah, yaitu perbaikan pelayanan dengan skor 24%, dan skor tertinggi ialah dimensi biaya perpindahan dengan skor 25%. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah bahwa loyalitas pelanggan pada pengguna android di SMK Negeri 45 Jakarta perlu ditingkatkan. Namun, jika dilihat dari skor terendah yaitu ikatan emosional hal ini sangat berkaitan dengan rendahnya loyalitas pelanggan karena siswa/i khususnya kelas 11 mengeluhkan mengenai kurangnya pelayanan yang membuat loyalitas mereka menjadi rendah. Sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan yang harus dilakukan perusahaan untuk meningkatkan ikatan emosional siswa/i yang kedepannya dapat membuat siswa/i tersebut memiliki loyalitas yang sudah terbangun dengan jauh lebih baik. Melakukan berbagai kegiatan yang dapat menjelaskan segala tujuan-tujuan perusahaan secara rinci kepada para pelanggan agar mereka yakin untuk tetap terus menjaga loyalitas ditingkat yang tinggi.

C. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan ikatan emosional pada siswa/i dan juga memberikan penghargaan lebih kepada para siswa/i yang memiliki loyalitas sangat tinggi; pemberian bonus, *voucher*, dan akses khusus sehingga memotivasi siswa/i lain untuk lebih loyal lagi.
2. Perlu adanya seminar tentang tujuan perusahaan sehingga menciptakan pemahaman pada siswa/i terhadap tujuan perusahaan yang akan mengakibatkan meningkatnya loyalitas pada siswa/i demi pencapaian tujuan-tujuan perusahaan dan kenyamanan pelanggan.