

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari pembahasan yang tertera dalam bab 4 sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel kualitas produk tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu variabel loyalitas konsumen. dengan itu hipotesis pertama (H1) ditolak.
2. Variabel independen pertama yaitu variabel pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel dependent yaitu variabel loyalitas konsumen. dengan hal itu maka hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Variabel independen yaitu variabel kualitas produk dan pelayanan mempengaruhi variabel dependent yaitu variabel loyalitas konsumen. dengan hal itu maka hipotesis ketiga (H3) diterima.
4. Variabel yang diteliti yaitu variabel kualitas produk dan pelayanan mempengaruhi variabel dependent yaitu variabel loyalitas konsumen sebesar 32,4 % sedangkan sisanya yaitu 67,6 % merupakan faktor lain yang tidak diteliti.

5.2. Implikasi Manajerial

5.2.1. Bagi Perusahaan

1. Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa yang paling berpengaruh terhadap loyalitas konsumen adalah kualitas pelayanan, perlu adanya evaluasi secara teratur untuk mempertahankan kualitas pelayanan.
2. Loyalitas pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan perlu adanya SOP (standar operasional prosedur) untuk menjaga kualitas pelayanan yang baik dan tidak berubah.

3. Berdasarkan jawaban responden dapat terlihat bahwa loyalitas konsumen sangat penting dijaga oleh perusahaan dan menguntungkan perusahaan.
4. Berdasarkan jawaban responden dapat dilihat bahwa pelanggan dalam hal ini siswa yang loyal akan mengajak dan menyarankan teman serta kerabatnya untuk menggunakan produk yang sama. Hal ini dapat terlihat bahwa loyalitas konsumen memberikan nilai positif dan menguntungkan terhadap perusahaan.
5. Berdasarkan jawaban dari responden dapat dilihat bahwa siswa yang loyal akan menyelesaikan tingkat pendidikannya sampai dengan tingkat akhir. Hal ini akan meningkatkan kualitas lulusan dan mengangkat nama baik lembaga. Perlunya menjaga loyalitas konsumen dan kualitas pelayanan untuk menjaga konsumen yaitu siswa untuk menyelesaikan hingga tahap akhir.

5.2.2. Bagi Akademis

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk dapat dijadikan pembelajaran dan diterapkan didalam akademik.
2. karya penulisan ini dapat dijadikan acuan untuk yang akan melakukan penelitian.
3. Penelitian ini dapat dijadikan referensi kepada siapapun yang akan melakukan penelitian sejenis.