

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian dan pembahasan adalah sebagai berikut:

- a. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terbukti terdapat pengaruh signifikan kualitas terhadap kepuasan pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna. Dengan hasil nilai sig variabel kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, dan didapat juga t tabel sebesar 2,011, dan t hitung sebesar 4,020. dimana $4,020 > 2,011$.
- b. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terbukti terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna. Dengan hasil nilai sig variabel kualitas layanan sebesar $0,034 < 0,05$, dan didapat juga t tabel sebesar 2,011, dan t hitung sebesar 2,186, dimana $2,186 > 2,011$.
- c. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terbukti kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di PT. Tirtakencana Tatawarna. Dengan hasil nilai sig variabel kepuasan pelanggan sebesar $0,000 < 0,05$, dan didapat juga t tabel sebesar 2,011, dan t hitung sebesar 5,539.

5.2 Implikasi Manajerial

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh maka implikasi yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

a. Bagi Perusahaan :

- 1) Dari hasil variabel kualitas layanan maka langkah yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan memperbaiki kualitas layanan karyawan yang memberikan prinsip 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dengan baik kepada pelanggan.
- 2) Dari hasil variabel kepuasan pelanggan, maka langkah yang dapat dilakukan manajemen atau perusahaan adalah dengan menambah armada untuk pengiriman dan meningkatkan stok produk persediaan dengan baik, dengan cara memiliki daftar dan informasi stok. Jadi dengan penambahan armada pengiriman dan adanya pengadaan produk yang sesuai dengan daftar, akan mengurangi pelanggan yang komplain karena pengiriman telat dan tidak adanya ketersediaan produk pada saat ada pesanan dari pelanggan.
- 3) Dari hasil variabel loyalitas pelanggan, maka langkah yang dapat dilakukan manajemen atau perusahaan adalah dalam mempertahankan agar pelanggan tetap loyal pada perusahaan adalah dengan pengadaan hadiah tambahan bagi pelanggan yang membeli dalam partai besar, dan pengadaan diskon untuk menarik pelanggan untuk membeli.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian yang lebih lanjut dan lebih baik, bisa mengambil dan menggunakan variabel yang sama dengan variabel yang diteliti. Penelitian yang lebih lanjut juga dianjurkan untuk menganalisis faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan yang tidak diteliti oleh penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan obyek penelitian di tempat lain dengan membandingkan obyek penelitian di PT. Tirtakencana Tatawarna.