

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh Persepsi kualitas pelayanan dan kepercayaan Konsumen terhadap loyalitas konsumen Rumah Sablon 354 seperti yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini dibuktikan dari β_1 sebesar 0,164 dan t_{hitung} sebesar 3,421 dengan nilai signifikan sebesar 0,001.
2. Variabel Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini dibuktikan dari β_2 sebesar 0,603 dan t_{hitung} sebesar 5,898 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.
3. Variabel Persepsi Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Rumah Sablon 354. Hal ini dibuktikan karena nilai F_{hitung} sebesar 46,031 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

5.2 Saran

Penulis menulis saran berdasarkan fenomena yang terjadi terkait dengan penelitian ini dengan harapan dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan dari hasil *R square* menunjukkan bahwa Persepsi Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Konsumen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi loyalitas konsumen sebesar 48,7% sedangkan 51,3% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Dalam hal ini penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji dan meneliti faktor lain diluar penelitian ini seperti variabel kepuasan konsumen, kualitas produk, dan citra perusahaan.

2. Bagi pelaku usaha

- a) Berdasarkan kuesioner variabel loyalitas konsumen diperoleh skor jawaban responden terendah pada indikator Merekomendasikan dengan skor 36,8 yaitu saya akan mengatakan hal-hal positif terkait Rumah Sablon 354. Hal ini mengartikan bahwa konsumen tidak bisa memastikan untuk selalu mengatakan hal-hal positif pada Rumah Sablon 354. Oleh karena itu disarankan kepada pihak Rumah Sablon 354 untuk memberikan pemahaman kepada konsumen untuk memahami kebutuhan konsumen seperti penggunaan bahan baku yang diharapkan konsumen sehingga konsumen merasa puas pada produknya.
- b) Berdasarkan kualitas produk diperoleh skor jawaban responden terendah pada indikator Keandalan (*Reliability*) dengan skor 3,18 yaitu pelayanan Rumah Sablon 354 selalu konsisten. Hal ini mengartikan bahwa pelayanan Rumah Sablon 354 belum konsisten dalam melayani konsumen. Oleh karena itu disarankan kepada pihak Rumah Sablon 354 untuk mempertimbangkan kualitas produknya sehingga tidak terjadi kesalah pahaman pada konsumen atau calon konsumen.
- c) Skor jawaban responden terendah pada indikator *Brand Intentionality* dengan skor 3,67 yaitu Harga yang ditawarkan Rumah Sablon 354 tergolong Murah. Hal ini mengartikan bahwa Harga yang ditawarkan Rumah Sablon 354 belum sepenuhnya sesuai apa yang diharapkan konsumen. Oleh karena itu disarankan kepada pihak Rumah Sablon 354 harus lebih mempertimbangkan kualitas produksi agar memperoleh harga jual yang lebih diterima oleh konsumen.