

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis bab-bab terdahulu maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh antara pengalaman berbelanja terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan signifikan $0,000 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa pengalaman berbelanja berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh
2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh bahwa $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} dan signifikan $0,00 < 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a diterima dan H_o ditolak artinya bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh.
3. Tidak terdapat pengaruh antara Kepuasan terhadap loyalitas pelanggan yang dibuktikan oleh $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} dan signifikan $0,579 > 0,05$. Dengan demikian maka berdasarkan kriteria uji signifikan, H_a ditolak dan H_o diterima artinya bahwa kepuasan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh

4. Besarnya sumbangan Pengalaman berbelanja, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh sebesar 92,1%. Sedangkan sisanya sebesar 7,9% dipengaruhi oleh Variabel lain.
5. Besarnya pengaruh Pengalaman berbelanja terhadap Loyalitas pelanggan adalah 48,6%, Besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan adalah 41,1%, Besarnya pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas pelanggan Produk Mebel pada Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh adalah 2,1%

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat di sarankan sebagai berikut :

1. Diharapkan agar pihak Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh dalam memasarkan produk Mebelnya lebih memfokuskan perhatian pada variabel kesan yang positif bagi pelanggan agar tercipta pengalaman berbelanja yang baik dari pelanggan karena dari hasil penelitian, variabel pengalaman berbelanja adalah variabel yang memiliki sumbangan yang paling tinggi yakni 48,6% dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan

2. Diharapkan bagi manajemen Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh dalam memasarkan produk mebelnya dapat memberikan meningkatkan strategi pelayanan optimal seperti melakukan upaya pengurangan harga atau discount, ruang tunggu yang bagus dilayani dengan ramah dan cepat sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Bagi manajemen Usaha Jaya Mandiri Kabupaten Kerinci, Kecamatan Gunung Tujuh agar dapat melakukan upaya lain dalam memenuhi kepuasan konsumen seperti membuat variasi produk, menyediakan fasilitas lain dan mencari strategi lainnya agar pelanggan merasa terpuaskan
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dengan melibatkan variabel-variabel lain yang relevan agar hasil penelitian selanjutnya lebih akurat.

