

BAB V

PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian, Implikasi, Keterbatasan Penelitian, serta saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan hasil dari penelitian serta pembahasan yang telah didapatkan. penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode nonexperimental. Objek penelitian ini adalah Distro Tangkelek di Kota Padang. Pemilihan obyek penelitian pada Distro Tangkelek Kota Padang didasarkan pada beberapa pertimbangan yaitu tantangan lain yang dihadapi oleh Distro Tangkelek sebagai distro pertama di Kota Padang yang berdiri telah cukup lama sebagai brand local, serta telah memiliki banyak cabang di berbagai kota yang ada di Sumatera Barat. Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 100 orang pelanggan. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan Convenience sampling yang artinya pemilihan sampel sesuai dengan keinginan peneliti. Sumber data penelitian ini terdiri data Primer dan Sekunder, yang di bagikan berupa kuesioner kepada Konsumen Tangkelek Kota Padang dengan persentasi Kuesioner Offline 50% dan Online 50%.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelanggan memiliki kepercayaan yang tinggi tentang; Distro Tangkelek kota Padang selalu menyediakan produk yang berkualitas serta model fashion yang bagus untuk *fashion-fashion* terbaru, memberikan layanan yang Baik dalam

memperkenalkan produk-produk *fashion* terbaru, memberikan layanan yang Cepat dan tanggap kepada konsumennya dalam berbelanja, dalam memberikan penjelasan terhadap produk-produk *fashion* yang ditawarkan kepada konsumennya, dan memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan pada saat berbelanja maupun bertanya tentang produk-produk *fashion* terbaru.

2. Pelanggan memiliki komitmen yang cukup tinggi kepada distro Tangkelek Kota Padang. hal ini dapat dijelaskan dari tanggapan pelanggan tentang; perasaan nyaman pelanggan saat berbelanja produk-produk *fashion* di Distro Tangkelek kota Padang karena sudah terbangun hubungan yang baik dengan Distro Tangkelek kota Padang, senang karena kebutuhan pelanggan terhadap produk-produk *fashion* terbaru telah terpenuhi dengan baik, pelanggan selalu berbelanja segala kebutuhan produk-produk *fashion* saya di Distro Tangkelek kota Padang, pelanggan merasa hubungan jangka panjang dengan Distro Tangkelek kota Padang penting untuk dipertahankan karena saling menguntungkan, dan pelanggan merasa ada yang kurang jika saya tidak berbelanja kebutuhan *fashion* di Distro Tangkelek kota Padang dianggapi cukup baik oleh pelanggan.
3. Pelanggan memiliki tingkat loyalitas yang tinggi terhadap Distro Tangkelek Kota Padang. Hal ini terlihat dari tanggapan pelanggan tentang; melakukan transaksi ulang berbelanja produk-produk *fashion* di Distro Tangkelek kota Padang yang sama di waktu akan datang, menceritakan kepada orang lain atas keunggulan produk-produk *fashion* Distro Tangkelek kota Padang dibandingkan dengan distro-distro yang lain di kota Padang, memberi rekomendasi kepada orang lain untuk berbelanja produk-produk *fashion* di Distro Tangkelek kota Padang di

waktu yang akan datang dan tidak merasa canggung dalam menyampaikan komplain produk kepada pihak Distro Tangkelek kota Padang yang mana ditanggapi baik oleh pelanggan dibuktikan dengan tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi kepada Distro Tangkelek Kota Padang.

4. Kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Distro Tangkelek Kota Padang, artinya semakin baik kepercayaan nasabah maka loyalitas akan semakin meningkat.
5. Komitmen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Distro Tangkelek Kota Padang, artinya semakin baik komitmen yang dimiliki oleh nasabah maka loyalitas akan semakin meningkat.
6. Kepercayaan dan komitmen pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Distro Tangkelek Kota Padang, artinya semakin tinggi kepercayaan dan komitmen nasabah maka loyalitas akan semakin meningkat.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini bermanfaat dan dapat menjadi pertimbangan bagi Distro Tangkelek di Kota Padang, yaitu.

1. Pelanggan distro Tangkelek memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap Distro Tangkelek di Kota Padang. Hal ini membuktikan bahwa Distro Tangkelek mampu membuat pelanggan merasa puas akan pelayanan dan kualitas barang yang diberikan, oleh karena itu, distro Tangkelek harus mempertahankan untuk terus menyediakan produk-produk terbaru dengan banyak pilihan serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dalam memperkenalkan produk tersebut.

2. Komitmen pelanggan terhadap pembelian barang *fashion* di Distro Tangkelek cukup tinggi, namun tidak setinggi nilai kepercayaan dan loyalitas, hal ini tentu akan mempengaruhi rasa nyaman dan ketergantungan pelanggan untuk terus berbelanja di Distro Tangkelek. Makadari itu, hal ini menjadi catatan bagi distro tangkelek untuk lebih meningkatkan perasaan senang dengan terpenuhinya kebutuhan pelanggan terhadap produk-produk *fashion* terbaru dengan baik, dan lebih meningkatkan komitmen pelanggan untuk memberikan rasa loyalitas pelanggan pada Distro Tangkelek Kota Padang.

Pelayanan dan produk-produk *fashion* terbaru yang disediakan oleh Distro Tangkelek mampu memenuhi kebutuhan *fashion* para pelanggan dibandingkan dengan distro-distro lain di kota Padang, hal ini dibuktikan dengan adanya transaksi yang berulang-ulang oleh pelanggan terhadap pembelian produk-produk *fashion* di Distro Tangkelek. Hal ini sudah sangat baik untuk menjadikan pelanggan tetap loyal terhadap Distro Tangkelek, oleh karena itu patut dipertahankan dan menjadi nilai perhatian yang lebih lagi bagi Distro tangkelek untuk tetap mempertahankan bahkan lebih meningkatkan kualitas produk serta pelayanan baik itu dalam memperkenalkan barang baru maupun ketika mendapatkan complain pelanggan terhadap pelanggan

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada beberapa hal, yaitu; 1) sampel yang diambil terbatas, hanya 100 orang pelanggan dan terbatas hanya pada pelanggan tetap distro Tangkelek yang ada di kota Padang saja, 2) pengambilan sampel hanya dilakukan pada satu waktu periode saja, 3) penelitian ini hanya mengukur pada tiga buah variable saja, yaitu kepercayaan, komitmen dan, loyalitas pelanggan saja, dimana berdasarkan

hasil penelitian yang telah dilakukan, variable kepercayaan dan komitmen pelanggan hanya mempengaruhi sebagian saja dari variable loyalitas, dengan arti lain terdapat factor lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan, dan 4) penelitian ini hanya dilakukan di distro Tangkelek Kota Padang saja.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut.

1. Diharapkan dilakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan variabel kepercayaan, komitmen dan loyalitas. Karena ada banyak hal yang dapat dikaji lagi pada variabel yang diteliti, sehingga akan memberikan masukan bagi pihak-pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberikan masukan bagi dunia perindustrian.
2. Jika Distro Tangkelek Kota Padang bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan, maka hal yang perlu dilakukan adalah meningkatkan atau mengupayakan hal-hal yang dapat menumbuhkan kepercayaan pelanggan, berupa memberikan perhatian yang baik pada pelanggan. Dan meningkatkan komitmen pelanggan untuk memperoleh hubungan jangka panjang antara pelanggan dengan pihak Distro Tangkelek.
3. Upaya yang dapat dilakukan owner Distro Tangkelek Kota Padang dalam meningkatkan loyalitas pelanggan adalah dengan memperbaiki kepercayaan dan komitmen yang diberikan kepada pelanggan.
4. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih komperensif tentang pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap loyalitas, maka dalam penelitian berikutnya

disarankan agar dapat mengembangkan dimensi variabel yang lain.

5. Persepsi pelanggan atas variabel komitmen pelanggan yang masih ditanggapi oleh pelanggan kurang tinggi, maka yang dapat disarankan adalah, lebih meningkatkan strategi pemasaran guna untuk membuat pelanggan memiliki komitmen yang baik atas Distro Tangkelek Kota Padang.

