

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT. WIKA Industri dan Konstruksi adalah dengan memberikan pelayanan yang sangat ramah kepada pelanggan, mampu berkomunikasi yang baik, mempermudah pelanggan dalam memilih produk yang berkualitas sesuai fungsi dan penggunaannya, serta selalu menanyakan hal apa saja yang sedang dibutuhkan (*feedback*) antara pelanggan dengan perusahaan dan memberikan solusi kepada pelanggan terhadap produk yang diinginkannya. Hal ini akan membuat pelanggan merasa nyaman dalam proses jual beli produk dan membuat pelanggan tetap loyalitas pada perusahaan.
2. Kualitas pelayanan PT. WIKA Industri dan Konstruksi berpengaruh pada keputusan pembelian. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keputusan pembelian. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen pada PT. WIKA Industri dan Konstruksi. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan memberikan kemudahan, kecepatan dan pelayanan dengan komunikasi yang baik sehingga konsumen merasa nyaman, serta produk yang sesuai dengan fungsi dari permintaan konsumen telah menjadi pertimbangan konsumen dalam melakukan pembelian produk.
3. Upaya yang harus dilakukan perusahaan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan adalah selalu memberikan perhatian kepada pelanggan, membiasakan melakukan interaksi dengan pelanggan, memberikan tawaran yang menarik minat pelanggan, mempertahankan kualitas produk dan selalu membina hubungan yang saling menguntungkan antara pelanggan dengan perusahaan.

## 5.2 Saran

Demi tercapainya strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT. WIKA Industri dan Konstruksi Jakarta Timur, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Strategi pemasaran untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada PT. WIKA Industri dan Konstruksi sudah lebih baik, untuk itu perusahaan harus mempertahankan serta mengembangkan strategi pemasaran yang ada. Perusahaan harus lebih konsisten dalam melayani pelanggan agar lebih efektif dan efisien dalam bekerja.
2. Kualitas pelayanan PT. WIKA Industri dan Konstruksi berpengaruh pada keputusan pembelian konsumen, Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Maka dari itu perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik sehingga bisa melangsungkan kegiatan operasional perusahaan dengan baik dan cepat.
3. Upaya yang harus dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan oleh PT. WIKA Industri dan Konstruksi sudah cukup dibilang baik, untuk itu agar kerja sama antara pelanggan dengan perusahaan supaya terjalin lama maka perusahaan harus mengembangkan inovasi – inovasi baru agar pelanggan tetap loyalitas.

