

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti pada bab sebelumnya tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, maka hasil kesimpulan akhir yang menjawab rumusan masalah dan hipotesa untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan dengan adanya kualitas pelayanan maka dapat menyebabkan konsumen merasa puas. Pada dimensi *tangibles* (bukti fisik/nyata) mendapatkan nilai tertinggi. Sedangkan, dimensi *assurance* (jaminan) yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan yang lainnya. Dengan memberikan *tangibles* (bukti fisik/nyata) yang baik, maka konsumen menyadari bahwa pelayanan yang diberikan maksimal dan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen yang merasakan pelayanan yang diberikan oleh PT Igaras.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini menjelaskan bahwa dengan adanya kualitas produk maka dapat menyebabkan konsumen merasa puas. Pada *performance* mendapatkan nilai tertinggi. Sedangkan, *feature* yang mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan variabel kualitas produk yang lainnya. Semakin tinggi *performance* yang diberikan kepada konsumen,

maka konsumen akan semakin puas dengan produk yang dihasilkan oleh PT Igasar.

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menjelaskan bahwa dengan diberikannya kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik akan terciptanya rasa kepuasan konsumen itu sendiri yang akan menyebabkan terjadinya loyalitas.

5.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini juga mempunyai implikasi praktis karena dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perusahaan dalam upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan usahanya dimasa yang akan datang, yaitu :

1. Kualitas pelayanan, terutama pada jaminan ketepatan waktu (*assurance*). Dalam proses pelaksanaan pelayanan yang baik, perusahaan mempunyai kerangka rencana sebelum terjun ke lapangan menjalankan tugasnya. Namun dalam proses dilapangan pasti pernah menemukan kendala, sehingga proses pendistribusiannya terlambat. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan hal tersebut dengan menemukan solusi yang terbaik agar dapat membuat konsumen merasa puas.
2. Kualitas produk, terutama pada fitur produk. Walaupun konsumen tahu bahwa perusahaan terkait merupakan afiliasi perusahaan ternama di kota Padang. Sebaiknya, perusahaan melakukan promosi produk yang lebih menarik, agar konsumen secara keseluruhan mengetahui tentang perusahaan dan produk apa saja yang diproduksi. Promosi bisa dilakukan melalui media cetak maupun

elektronik. Ini dilakukan karena dapat membuat konsumen ingat akan perusahaan dan produk yang ditawarkan.

3. Kepuasan konsumen, terutama dalam hal pelayanan dan produk. Secara keseluruhan sudah baik. Namun alangkah lebih baiknya perusahaan mempertahankan, mengontrol serta melakukan strategi baru yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen pada saat akan datang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih ada beberapa keterbatasan yang akan menjadi perhatian oleh para peneliti mendatang. Keterbatasan penelitian tersebut adalah :

1. Sampel dalam penelitian ini hanya terbatas 120 orang, sehingga belum dapat mencapai hasil yang maksimal untuk mencakup seluruh masyarakat di kota Padang yang telah melakukan pembelian beton jadi (*ready mix concrete*). Hal tersebut juga dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan biaya dari peneliti.
2. Dalam pengisian koesioner, peneliti hanya fokus terhadap konsumen yang telah melakukan pembelian beton jadi (*ready mix concrete*), sehingga peneliti tidak mengetahui bagaimana tanggapan dari calon konsumen yang ingin membeli.

5.4 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini dikarenakan

dalam penelitian ini variabel tersebut belum mampu menjelaskan keseluruhan yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas, misalnya melalui wawancara mendalam terhadap responden, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi dari pada angket yang jawabannya telah tersedia.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan harus selalu mempertahankan kualitas pelayanan dan kualitas produk dimata konsumen agar penjualan selalu meningkat. Dan juga memperhatikan atribut-atribut teknis dan faktor fisik seperti : bahan baku, mesin dan peralatan. Perusahaan harus tetap mempertahankan ciri khas dari usahanya baik itu kinerja dan produk sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen.

