

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kepada analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Nilai pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk ACP Seven yang di distribusikan oleh PT Sembilan Cipta Karya di Padang.
2. Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk ACP Seven yang di distribusikan oleh PT Sembilan Cipta Karya Padang.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk ACP Seven yang di distribusikan oleh PT Sembilan Cipta Karya Padang.
4. Niai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan setelah dimoderasi oleh kepuasan pelanggan dalam menggunakan produk ACP Seven yang di distribusikan oleh PT Sembilan Cipta Karya Padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan kepada kesimpulan hasil pengujian hipotesis maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang tentunya dapat bermanfaat bagi:

1. Sesuai dengan dengan distribusi frekuensi dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka disarankan pada perusahaan untuk terus meningkatkan standar kualitas dari produk ACP Seven dalam rangka meningkatkan nilai pelanggan. Meningkatnya nilai dan manfaat yang dirasakan pelanggan akan menciptakan kepuasan. Konsistensi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan mendorong loyalitas pelanggan pada produk ACP Seven khususnya yang di distribusikan oleh PT Sembilan Cipta Karya Padang.
2. Dalam rangka mendorong meningkatnya nilai pelanggan maka diharapkan karyawan yang memasarkan ACP Seven melakukan lobi yang lebih intensif kepada kontraktor atau pun pembeli individual, dengan cara memberikan bonus atau penghargaan sebagai apresiasi yang diberikan distributor kepada seluruh pelanggan, semakin tinggi nilai yang dirasakan pelanggan maka akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan produk ACP Seven di Kota Padang.
3. Berdasarkan distribusi frekuensi diharapkan perusahaan yang menghasilkan produk ACP Seven diharapkan menambah distributor penjualan produk ACP Seven khususnya di Kota Padang, agar Nilai Pelanggan yang diharapkan pelanggan menjadi lebih kuat yang sejalan dengan meningkatnya kepuasan dalam menggunakan serta komitmen mereka untuk terus menggunakan produk ACP Seven dimasa mendatang.
4. Berdasarkan distribusi frekuensi dan pengujian hipotesis diharapkan bagi perusahaan distributor diharapkan mempermudah prosedur pembelian

produk ACP Seven, seperti dapat memberikan penawaran harga yang menarik hingga jaminan kualitas produk yang terpercaya, disamping itu perusahaan distributor harus meningkatkan layanan kepada pelanggan khususnya yang berkaitan dengan purnajual, saran tersebut penting untuk mendorong meningkatnya kepuasan pelanggan. Agar terjagaanya kepuasan yang dirasakan pelanggan, dan diharapkan dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi pada produk ACP Seven di Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Sesuai dengan uraian kesimpulan dan implikasi penelitian peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki sejumlah kekurangan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti miliki. Beberapa keterbatasan tersebut meliputi:

1. Ukuran atau jumlah sampel yang kecil sehingga mempengaruhi hasil penelitian yang diperoleh mengingat sampel yang digunakan merupakan pelanggan yang mengatasnamakan institusi.
2. Masih terdapatnya sejumlah pendekatan yang dapat digunakan untuk membuat model kerangka konseptual yang lebih baik mengingat didalam tahapan pengujian hipotesis masih terdapat satu hipotesis yang tidak diterima atau ditolak.
3. Secara teoritis terdapat sejumlah variabel lainnya yang juga mempengaruhi loyalitas pelanggan yang belum digunakan dalam penelitian ini seperti experiential marketing, brand image dan berbagai variabel lainnya.

4. Masih terdapat sejumlah software yang dapat digunakan untuk menciptakan model penelitian yang lebih baik seperti AMOS dan Listrel sehingga mempengaruhi akurasi hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian yang telah dijelaskan maka diajukan beberapa saran yang dapat bermanfaat bagi:

1. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan mencoba menambah ukuran sampel dengan cara menggunakan dua distributor, serta tidak hanya menggunakan pelanggan institusi saja akan tetapi juga menggunakan pelanggan individu, sehingga metode pengambilan sampel yang digunakan adalah strata. Saran tersebut penting untuk meningkatkan ketepatan hasil penelitian dimasa mendatang.
2. Bagi peneliti dimasa mendatang disarankan untuk mencoba menggunakan metode analisis yang berbeda dari yang digunakan pada penelitian ini seperti menggunakan analisis moderasi, oleh sebab itu bagi peneliti dimasa mendatang mencoba menggunakan metode tersebut untuk mendorong meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.
3. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan, menambahkannya sehingga hasil analisis yang akan diperoleh akan menjadi lebih baik dan tepat dimasa mendatang. Agar ketepatan dan akurasi hasil penelitian menjadi lebih baik.

4. Bagi peneliti dimasa mendatang diharapkan mencoba menggunakan model penelitian yang lebih tepat serta mendorong ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh dimasa mendatang.

