

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini dengan analisis jalur diperoleh persamaan jalur $Y = 0,484 X_1 + 0,365 X_2 + 0,632 \epsilon$ maka terdapat beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh langsung Kualitas Produk terhadap Loyalitas pelanggan sebesar 0,234 (23,4%) dan pengaruh tidak langsung karena dipengaruhi oleh Kepuasan Pelanggan sebesar 0,116 (11,6%) jadi pengaruh Kualitas Produk terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,34 (34%).
2. Pengaruh langsung Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,134 (13,4%) dan pengaruh tidak langsung karena dipengaruhi oleh Kualitas Produk sebesar 0,116 (11,6%) jadi pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 0,25 (25%).
3. Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 60% dan sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh faktor lain yg tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

1. Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas War Ukir Medan dan juga didukung oleh hasil olah data

kuesioner yang menyatakan bahwa sebagian besar pelanggan atau 32% pelanggan memberikan tanggapan yang cukup baik terhadap kualitas produk yang disediakan oleh War Ukir Medan oleh karena itu pihak manajemen senantiasa meningkatkan kualitas produk baik dari segi bentuk, warna dan menabah variasi produk lainnya agar memiliki keunggulan tersendiri yang menjadi daya tarik utama bagi pelanggan untuk membeli produk souvenir War Ukir Medan dan mampu bertahan di tengah persaingan usaha sejenis.

2. Diketahui bahwa 51% pelanggan menyatakan kepuasan pelanggan berada dalam kategori cukup. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas War Ukir Medan oleh karena itu kepuasan pelanggan harus senantiasa ditingkatkan dengan pembenahan secara manajerial serta pelatihan kompetensi bagi karyawan dan pelayanan serta menekankan kode etika kerja yang harus selalu dilaksanakan dan peningkatan empati dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen. Peningkatan kepuasan pelanggan juga sebaiknya dengan peningkatan sarana keluhan yang langsung direspon.

3. War Ukir Medan juga sebaiknya memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti harga, promosi, lokasi dan sebagainya. Hasil dari penelitian ini juga diketahui bahwa masih terdapat variabel-variabel bebas lain yang mempengaruhi dalam penelitian ini.

Penulis berharap jika dilain kesempatan ada penelitian lain maka diharapkan menambah variabel-variabel lain tersebut.