

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Berdasarkan analisis data profil responden maka dapat disimpulkan bahwa komposisi mayoritas konsumen Forum Jual/Beli Kaskus sebesar 68 % berjenis kelamin pria, 72 % berusia diantara 16 – 25 tahun, 72 % memiliki pekerjaan pelajar/mahasiswa, 40 % memiliki penghasilan >Rp.1.500.000 per bulan.
2. Kepuasan konsumen di Forum Jual/Beli Kaskus berpengaruh terhadap kesetiaan konsumen, untuk mengetahui karakteristik dari pelanggan yang loyal antara lain: melakukan pembelian yang konsisten, merekomendasikan produk perusahaan ke orang lain, konsumen tidak beralih kepada produk pesaing (Tjiptono,2002:116). Sedangkan kepuasan konsumen dilakukan untuk meningkatkan kesetiaan konsumen.
3. Tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen yang diberikan oleh Forum Jual/Beli Kaskus cukup baik karena Forum Jual/Beli Kaskus dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen juga sudah loyal terhadap Forum Jual/Beli Kaskus sehingga keinginan konsumen untuk membeli produk di Forum Jual/Beli Kaskus cukup tinggi.
4. Pengaruh kepuasan konsumen yang dilakukan di Forum Jual/Beli Kaskus terhadap kesetiaan konsumen cukup baik, hal ini ditunjukkan dengan besarnya

pengaruh antara kepuasan konsumen dengan kesetiaan konsumen yaitu sebesar 0,472 artinya jika variabel X dinaikkan maka variabel Y akan ikut naik juga, demikian pula sebaliknya. Besarnya pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan konsumen ditunjukkan dari besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 22,28 % artinya kesetiaan konsumen dipengaruhi oleh kepuasan konsumen sebesar 22,28 % dan sisanya sebesar 77,72 % dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan kesimpulan yang ada, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan, yaitu :

1. Mempertahankan kepuasan konsumen dengan memenuhi keinginan dan harapan konsumen sehingga konsumen tetap menggunakan Forum Jual/Beli Kaskus untuk melakukan transaksi jual beli.
2. Meningkatkan komunikasi melalui iklan sehingga lebih banyak konsumen yang mengetahui keberadaan Forum Jual/Beli Kaskus hal ini diharapkan dapat meningkatkan perhatian dari konsumen dan nantinya akan membuat konsumen tertarik menggunakan Forum Jual/Beli Kaskus untuk melakukan transaksi jual beli.
3. Meningkatkan kualitas produk bagi para penjual di Forum Jual/Beli Kaskus, meningkatkan pelayanan yang lebih baik dan aman untuk pengguna Forum Jual/Beli Kaskus. Bagi para pembeli yang menggunakan Forum Jual/Beli Kaskus untuk membagikan pengalamannya sehingga tidak banyak pembeli yang mengalami penipuan dan kesalahan.

4. Mengembangkan program-program yang baru agar konsumen tidak jenuh seperti potongan harga setiap pembelian dalam jumlah tertentu untuk orang yang membeli di Forum Jual/Beli Kaskus, pemberian souvenir bagi orang-orang pengguna Forum Jual/Beli Kaskus dan penghargaan khusus untuk orang yang menjual produknya melalui Forum Jual/Beli Kaskus