

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di dapat, maka penulis akan menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan “Stilodot Stationery & copy center” terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis serta didukung oleh data-data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan (Tjiptono, 2007 dalam Widyaningtyas, 2010). Unsur-unsur yang digunakan dalam penilaian Kualitas Pelayanan antara lain, yaitu : *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Loyalitas konsumen adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok berdasarkan sifat yang sangat positif dalam pembelian jangka panjang (Tjiptono, 2007 dalam Widyaningtyas, 2010). Unsur-unsur yang digunakan dalam loyalitas pelanggan, yaitu : *Word of mouth, reject another, repeat purchasing* . Dari tabel 4.6 dapat dilihat

bahwa *R square* sebesar 0.587, hal ini menunjukkan sebagian besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh ‘Stilodot Stationery & copy center’, Baik. Dapat dilihat dari tanggapan responden yang menunjukkan bahwa 58.7% variasi *customer loyalty* bisa dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan. Sedangkan 41.3% dijelaskan oleh faktor lain yang terdiri dari faktor-faktor senilai 41.3%.

2. Hasil yang diperoleh dari tabel 4.5 kualitas pelayanan didapat nilai F 210.472 dengan nilai sig 0.000, maka kesimpulan yang diambil adalah H_0 ditolak, karena $sig < 0.000 < \alpha$, hasil tersebut menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada “Stilodot Stationery & copy center”

5.2. Implikasi Manajerial

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. penilaian konsumen terhadap kualitas jasa merupakan refleksi persepsi evaluatif terhadap pelayanan yang diterimanya pada waktu tertentu. Kesadaran, ketanggapan, pemahaman serta perhatian khusus dari para karyawan terhadap masalah atau keluhan dari para Konsumen juga menjadi faktor

penting yang perlu diperhatikan dalam usaha meningkatkan kepuasan penumpang.

Berpengaruhnya hasil penelitian variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas dalam menggunakan jasa stilodot, maka kebijakan yang perlu ditingkatkan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan seperti perhatian terhadap konsumen dalam melayani ketepatan pelayanan dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Dengan adanya ketepatan tersebut, maka hal itu akan berdampak pada loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa Stilodot.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menggunakan variabel *service quality* dalam menguji pengaruh loyalitas pelanggan.
2. Penelitian ini dilakukan di sekitar lingkungan kampus Universitas Kristenn Maranatha, terhadap kualitas Pelayanan.

5.4. Saran

1. Dalam penelitian ini loyalitas konsumen mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dengan nilai sebesar 58.7 %, sisanya 41.3 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sehingga untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambahkan variabel independen lainnya selain kualitas pelayanan yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen loyalitas. agar lebih melengkapi penelitian ini karena masih ada variabel-variabel independen lain di luar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi loyalitas.
2. Sebaiknya pada penelitian berikut lebih memperluas obyek penelitian serta mencari ruang lingkup populasi yang lebih luas, sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak, dengan demikian peneliti lanjutan dapat semakin memberikan gambaran yang spesifik