

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu hubungan Kualitas Pelayanan Esia, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan periklanan produk Esia telah berjalan secara efektif ,
  - Dapat menarik perhatian pelanggan dalam hal ini konsumen yang dituju, sehingga dapat menciptakan kesadaran akan keberadaan Esia dan berkembang menjadi kesadaran, yang akhirnya mendorong sikap untuk Loyal terhadap Esia.

Pelayanan yang diberikan di Esia cukup dapat menarik perhatian pelanggan (dalam hal ini responden).

- Keamanan dan kenyamanan yang diberikan, Esia dalam hal ini telah memberikan keamanan dan kenyamanan, termasuk dalam hal komunikasi yang baik dengan pelanggan dalam hal ini konsumen. Dari pelayanan inilah akan dapat mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen.
  - Esia dapat diterima konsumen sebagai gerai yang mengerti kebutuhan pelanggan dan dari sinilah akan meningkatkan loyalitas konsumen
2. Kepuasan Konsumen produk Esia

Hal ini mengacu pada tindakan pelanggan kepada Esia. Dari hasil pembahasan di atas,

menunjukkan bahwa mereka akan datang kembali ke esia, mereka akan meningkatkan frekuensi mendatangi gerai, dan mereka bahkan bersedia merekomendasikan Esia kepada rekan-rekan lain.

3. Kontribusi Periklanan dan Kepuasan Konsumen terhadap loyalitas pada produk Esia sebesar 0,358 artinya 35,8% periklanan dan kepuasan konsumen berkontribusi positif terhadap loyalitas dan sisanya 64,2% lainnya dipengaruhi faktor-faktor lain. Dari hasil secara keseluruhan menunjukkan bahwa *Kualitas* Esia mempunyai hubungan yang positif dan berarti terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan statistik yang menggunakan metode korelasi sederhana sebesar 0,625. Ini berarti menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara *Kualitas (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles)* dengan Loyalitas konsumen.

## 5.2. Saran

Setelah melakukan pengamatan langsung dan mengacu pada hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang diharapkan akan menjadi bahan pertimbangan yang bermanfaat bagi Esia dan peneliti selanjutnya, yaitu:

1. Dapat lebih memperhatikan keadaan fisik, seperti ditambahkan ruang tunggu, perlengkapan dan peralatan yang terus dijaga kebersihan dan dapat digunakan dengan sebaiknya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

2. Esia juga harus lebih memperhatikan aspek *responsiveness*, karena dari hasil penelitian, *responsiveness* tidak memberikan pengaruh pada loyalitas. Diharapkan karyawan Esia dapat memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dengan customer service yang baik.
3. Dalam hal *Assurance*, Esia diharapkan mampu memberikan informasi lebih baik kepada pelanggan. Karyawan diberikan pelatihan sopan-santun yang seragam, dan pada tujuan akhirnya mampu meningkatkan loyalitas pelanggan.