

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) yang diterapkan dan dilakukan oleh AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :

- ✓ Kenyamanan ruangan berbelanja AIRPLANESYSTEM cukup baik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 23%, puas 50%, dan tidak puas sebesar 4%.
- ✓ Materi-materi yang berkaitan dengan produk, promosi, & pelayanan kurang baik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 18%, puas 45%, dan tidak puas sebesar 8%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang berpenampilan modis, responden mengatakan sangat puas sebanyak 14%, puas 49%, dan tidak puas sebesar 7%.
- ✓ Fasilitas fisik di AIRPLANESYSTEM kurang menarik secara visual, responden mengatakan sangat puas sebanyak 20%, puas 53%, dan tidak puas sebesar 4%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang memberikan perhatian secara individual kepada pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 24%, puas 59%, dan tidak puas sebesar 0%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup memberikan kenyamanan jam operasi kepada semua pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 30 %, puas 58 %, dan tidak puas sebesar 2 %.

- ✓ AIRPLANESYSTEM mampu memberikan perhatian personal pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 48%, puas 47%, dan tidak puas sebesar 1%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang memprioritaskan kepentingan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 23%, puas 52%, dan tidak puas sebesar 3%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 23%, puas 60%, dan tidak puas sebesar 1%.
- ✓ Bila AIRPLANESYSTEM berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, AIRPLANESYSTEM kurang menepatinya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 24%, puas 51%, dan tidak puas sebesar 3%.
- ✓ Bila pelanggan memiliki masalah, AIRPLANESYSTEM cukup sungguh-sungguh berusaha membantu memecahkannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 22%, puas 51%, dan tidak puas sebesar 7%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup memberikan layanannya secara tepat sejak awal, responden mengatakan sangat puas sebanyak 21%, puas 53%, dan tidak puas sebesar 0%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang menyediakan layanannya sesuai dengan waktu yang dijanjikan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 24%, puas 57%, dan tidak puas sebesar 4%.

- ✓ AIRPLANESYSTEM cukup mampu memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 11%, puas 56%, dan tidak puas sebesar 4%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang memberitahu kepada pelanggan kapan layanan akan diberikan secara tepat, responden mengatakan sangat puas sebanyak 14%, puas 54%, dan tidak puas sebesar 1%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM melayani pelanggan dengan cukup cepat, responden mengatakan sangat puas sebanyak 21%, puas 46%, dan tidak puas sebesar 9%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang tanggap dalam membantu pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 15%, puas 50%, dan tidak puas sebesar 9%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM kurang tanggap dalam merespon permintaan pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 17%, puas 48%, dan tidak puas sebesar 4%.
- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM tidak mampu menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 18%, puas 64%, dan tidak puas sebesar 1%.
- ✓ AIRPLANESYSTEM kurang mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi dengan pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 12%, puas 57%, dan tidak puas sebesar 4%.

- ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM cukup mampu bersikap sopan kepada para pelanggannya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 22%, puas 54%, dan tidak puas sebesar 1%.
  - ✓ Karyawan AIRPLANESYSTEM cukup mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 23%, puas 51%, dan tidak puas sebesar 3%. Secara umum rata-rata responden / pelanggan menyatakan bahwa kualitas pelayanan AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah kurang baik.
2. Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden sebagai berikut :
- ✓ Membeli / menggunakan pelayanan AIRPLANESYSTEM jika ada produk baru yang ditawarkan, responden mengatakan sangat puas sebanyak 19%, puas 52%, dan tidak puas sebesar 3%.
  - ✓ Selalu teratur melakukan pembelian / penggunaan produk dan pelayanan di AIRPLANESYSTEM, responden mengatakan sangat puas sebanyak 25%, puas 57%, dan tidak puas sebesar 1%.
  - ✓ Akan tetap membeli / menggunakan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM walaupun harga yang ditawarkan lebih mahal dari sebelumnya, responden mengatakan sangat puas sebanyak 14%, puas 61%, dan tidak puas sebesar 5%.
  - ✓ Akan mengatakan kepada orang lain produk dan pelayanan yang ditawarkan AIRPLANESYSTEM, responden mengatakan sangat puas sebanyak 16%, puas 68%, dan tidak puas sebesar 1%.

- ✓ Akan merasa senang jika orang lain membeli / menggunakan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM, responden mengatakan sangat puas sebanyak 14%, puas 60%, dan tidak puas sebesar 2%.
  - ✓ Akan meyakinkan orang lain untuk melakukan pembelian / penggunaan produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM, responden mengatakan sangat puas sebanyak 24%, puas 50%, dan tidak puas sebesar 2%.
  - ✓ Menolak jika ada yang mengatakan Distribution Store lain lebih baik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 16%, puas 59%, dan tidak puas sebesar 3%.
  - ✓ Walaupun banyak Distribution Store lain yang lebih baik, tetap menganggap produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM adalah yang terbaik, responden mengatakan sangat puas sebanyak 15%, puas 58%, dan tidak puas sebesar 3%.
  - ✓ Tidak akan pernah mencoba produk dan pelayanan di Distribution Store lain, responden mengatakan sangat puas sebanyak 12%, puas 52%, dan tidak puas sebesar 3%. Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa pelanggan AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung loyal terhadap produk dan pelayanan yang ditawarkan AIRPLANESYSTEM, karena mungkin pelanggan AIRPLANESYSTEM menganggap produk dan pelayanan AIRPLANESYSTEM sudah sesuai dengan keinginan mereka.
3. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) adalah sebesar 5.0%, berarti masih terdapat

faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 95.0% diantaranya dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang akan dimasukkan dalam penelitian lebih lanjut.

## **5.2 Saran**

- 1) Dari hasil perhitungan Koefisien Determinasi sebesar 5.0% yang berarti masih terdapat faktor lain sebesar 95.0% yang mempengaruhi loyalitas pelanggan AIRPLANESYSTEM, seperti produk, harga, promosi, distribusi, dan jasa. Untuk itu disarankan agar melakukan penelitian lebih lanjut tentang hubungan antara produk, harga, promosi, distribusi, dan jasa. dengan loyalitas pelanggan di AIRPLANESYSTEM Distribution Store Bandung.
- 2) Saran terpenting adalah AIRPLANESYSTEM harus meningkatkan kualitas pelayanannya berupa sapaan setiap ada pelanggan yang datang ke AIRPLANESYSTEM, langsung menanyakan apa yang dicari, dan selalu memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan, agar pelanggan AIRPLANESYSTEM lebih loyal.