

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, secara keseluruhan penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen, Taman Bacaan “De Boek” melakukan strategi dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan strategi ini diharapkan dapat menimbulkan pada minat konsumen untuk membaca atau meminjam buku pada Taman Bacaan “De Boek”, dan akhirnya akan berujung pada loyalitas konsumen.
2. Dari hasil penyebaran kuesioner mengenai kualitas pelayanan dalam menimbulkan loyalitas konsumen diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa strategi Taman Bacaan “De Boek” dalam kualitas pelayanan berhasil, karena lebih banyak responden yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Taman Bacaan “De Boek” sudah baik dan mereka melakukan peminjaman ulang dan pada akhirnya mereka menjadi pelanggan tetap.

5.2 Saran

Dalam upaya memberikan saran pada Taman Bacaan “De Boek”, penulis mencoba memberikan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Taman Bacaan “De Boek”. Adapun saran-saran yang penulis yang dapat digunakan oleh Taman Bacaan “De Boek” untuk mengembangkan strategi kualitas pelayanan yang saat dilakukan oleh Taman Bacaan “De Boek” adalah sebagai berikut:

- Konsumen sudah menunjukkan loyalitas yang besar, namun konsumen masih bisa dipengaruhi oleh daya tarik oleh Taman Bacaan lainnya. Karena ada sebagian konsumen yang menyatakan bahwa sarana halaman parker yang berada di Taman Bacaan “De Boek” tidak memadai, selain itu kelengkapan buku yang ada di Taman Bacaan “De Boek” kurang memuaskan. Hal ini menjadi tantangan untuk pihak Taman Bacaan “De Boek” untuk menjaga sikap loyalitas yang sudah terbentuk, yaitu dengan cara tetap menjaga hubungan baik dengan konsumen. hal itu dapat dilakukan dengan menjaga keramahan dan kesopanan karyawan, mempertahankan prosedur layanan dan penerimaan yang saat ini sudah baik.
- Konsumen telah menilai atribut-atribut pelayanan yang diberikan oleh Taman Bacaan “De Boek”. Kebanyakan dari konsumen menilai baik dan cukup baik atas atribut-atribut tersebut. Taman Bacaan “De Boek” sebaiknya memperhatikan atribut pelayanan yang dianggap cukup baik, oleh konsumennya, seperti memperbaiki interior ruangan, penampilan karyawan, lebih cepat tanggap setiap keluhan dan kebutuhan konsumen dan sebagainya, sehingga dikemudian hari penilaian konsumen menjadi lebih baik.
- Perusahaan harus melakukan penelitian mengenai apa yang menjadi harapan dan keinginan konsumen. harapan konsumen yang berubah dapat menyebabkan kepuasan dan loyalitas berubah.