

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan jasa berpengaruh dengan loyalitas konsumen Wisma Cetrasari di kota Bandung. Setelah mengadakan penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen dari perusahaan yang diteliti, kemudian menganalisa hasilnya dengan menggunakan alat-alat statistik seperti yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah melakukan penilaian konsumen melalui kuisisioner maka dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa yang diberikan Wisma Cetrasari cukup baik. Upaya yang telah dilakukan Wisma Cetrasari diantaranya adalah menciptakan suasana yang nyaman di Wisma Cetrasari, meningkatkan kemampuan dan pengetahuan karyawan, memberikan layanan transaksi dengan menggunakan jasa kartu kredit, membangun hubungan baik dengan konsumen dan upaya-upaya lainnya.
2. Hasil dari analisis mengenai tingkat loyalitas konsumen Wisma Cetrasari di kota bandung sangat baik. Ini dilihat dari jawaban kuisisioner, para konsumen cukup banyak yang setuju dan sangat setuju untuk mengatakan hal yang positif tentang Wisma Cetrasri, menyarankan Wisma Cetrasari kepada orang lain, mengajak orang lain untuk menggunakan jasa Wisma Cetrasari,

melakukan transaksi terus menerus dengan Wisma Cetrasari, dan bersedia memberikan saran demi kemajuan Wisma Cetrasari di kota Bandung.

3. Dalam pengukuran pengaruh antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan di Wisma Cetrasari di kota Bandung dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas jasa terhadap loyalitas pelanggan. Dari perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh persamaan regresi sebagai berikut : $Y = 12.200 + 0.124 X$. Dimana Y adalah loyalitas konsumen Wisma Cetrasari di kota Bandung (*Loyalty*) dan X adalah kualitas layanan jasa. Konstanta sebesar 12.200 berarti bahwa jika tidak ada kualitas layanan jasa maka loyalitas konsumen Wisma Cetrasari di kota Bandung adalah 12.200. Koefisien regresi sebesar 0.124 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 poin kualitas layanan jasa, maka akan meningkatkan loyalitas konsumen Wisma Cetrasari di kota Bandung sebesar 0.124.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan, serta kesimpulan yang telah dikemukakan, ada beberapa saran yang akan diberikan untuk Wisma Centrasari di kota Bandung yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi perusahaan yaitu:

1. Saran guna meningkatkan kualitas layanan jasa yang lebih baik lagi adalah dengan menambah jumlah karyawan lagi untuk mempermudah dan meningkatkan tingkat layanan yang lebih baik lagi, menjaga, menambah, dan

memperbaiki fasilitas-fasilitas yang ada supaya menarik minat konsumen, lebih lagi dalam memberikan perhatian kepada konsumen, dan memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat lebih terampil dan terlatih lagi dalam memberikan layanan kepada para konsumen.

2. Saran guna meningkatkan loyalitas konsumen adalah dengan memberikan special harga kepada konsumen yang sering datang, lebih dekat mengenal konsumen agar mereka merasa nyaman dan bersedia kembali lagi, mengadakan promosi iklan (iklan radio, media cetak,dll) dan juga membuat konsumen untuk selalu mengingat Wisma Centrasari jika datang ke kota Bandung.

5.3 Kelemahan Penelitian.

Dalam penelitian ini masih banyak terdapat kelemahan dan kekurangan yang perlu diperbaiki lagi, antara lain:

- Kesulitan untuk mendapatkan informasi yang lengkap tentang Wisma Cetrasari di kota Bandung.
- Hasil kuisisioner tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya, itu semua tergantung responden yang mengisi kuisisioner dengan sungguh-sungguh atau hanya sekedar mengisi tanpa membaca pertanyaan dalam kuisisioner.