

BAB V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab – bab sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan atas kualitas pelayanan peminjaman yang diberikan MYTH VCD & DVD Rental sudah baik. Hal ini dapat terlihat dari pertanyaan – pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dimana sebagian besar pelanggan memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang telah diberikan, yaitu sebesar 52 % (52 orang) menyatakan setuju ruangan di MYTH VCD & DVD rental sangat nyaman, 56 % (56 orang) cukup setuju area parkir di MYTH memadai, 42 % (42 orang) setuju rak VCD & DVD memberikan kemudahan dalam memilih film, 43 % (43 orang) setuju penampilan karyawan MYTH baik, 36 % (36 orang) cukup setuju komunikasi karyawan MYTH dengan pelanggan terjalin dengan baik, sebesar 42 % (42 orang) cukup setuju karyawan MYTH mengenal setiap pelanggan dengan baik, sebesar 41 % (41 orang) cukup setuju karyawan MYTH merespon setiap permintaan film dari pelanggan dengan baik, 45 % (45 orang) cukup setuju karyawan MYTH ramah terhadap setiap pelanggan, sebesar 46 % (46 orang) cukup setuju MYTH buka tepat

waktu, sebesar 46 % (46 orang) cukup setuju karyawan MYTH tidak melakukan kesalahan dalam setiap transaksi, sebesar 54 % (54 orang) menyatakan cukup setuju MYTH selalu tepat waktu dalam menyediakan film – film pesanan setiap pelanggan, sebesar 44 % (44 orang) cukup setuju karyawan MYTH cakap dalam merekomendasikan film kepada setiap pelanggan, sebesar 46 % (46 orang) menyatakan cukup setuju karyawan MYTH merespon setiap kebutuhan pelanggan, sebesar 48 % (48 orang) cukup setuju karyawan MYTH cepat tanggap dalam merespon setiap keluhan pelanggan, sebesar 53 % (53 orang) menyatakan sikap karyawan MYTH memberikan rasa nyaman bagi pelanggan, sebesar 48 % (48 orang) menyatakan MYTH selalu terbuka terhadap setiap saran dari pelanggan ,sebesar 49 % (49 orang) menyatakan lingkungan di MYTH aman, sebesar 54 % (54 orang) menyatakan kondisi fisik VCD & DVD di MYTH baik, sebesar 54 % (54 orang) menyatakan film – film di MYTH selalu *up to date* ,sebesar 52 % (52 orang) menyatakan film – film di MYTH bervariasi dan menarik. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa program pelayanan jasa yang diberikan MYTH VCD & DVD rental sudah cukup memenuhi harapan pelanggannya.

2. Tanggapan atas loyalitas pelanggan yang diberikan kepada MYTH VCD & DVD Rental sudah baik. Hal ini dapat terlihat dari pertanyaan – pertanyaan tentang loyalitas pelanggan yang diberikan oleh perusahaan, dimana sebagian besar responden memberikan penilaian

yang baik karena telah memenuhi harapan para pelanggan,yaitu sebesar 31 % (31 orang) sangat sering menyewa film lebih dari 10 kali dalam sebulan, 34 % (34 orang) cukup sering menyewa lebih dari 5 judul dalam seminggu, 43 % (43 orang) yang jarang mengikuti program promo di rental lain, 40 % (40 orang) yang jarang meminjam di rental lain selain MYTH, 40 % (40 orang) yang sering mengajak orang lain untuk menyewa di MYTH, 41 % (41 orang) yang cukup sering merekomendasikan MYTH VCD & DVD rental kepada orang lain, 35 % (35 orang) yang cukup sering menyewa lagi film yang lain saat mengembalikan film, dan 34 % (34 orang) yang cukup sering mengembalikan film tepat waktu. Dari hasil tersebut pelanggan MYTH dapat dikatakan loyal kepada perusahaan.

3. Pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan MYTH VCD & DVD Rental terhadap loyalitas pelanggan menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat yaitu sebesar 0,695 ,sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di MYTH berpengaruh sebesar 48,30 % terhadap loyalitas pelanggan,sementara sisanya sebesar 51,70 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti.Peranannya hamper mencapai 50 % , sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor untuk meningkatkan loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, kesimpulan yang diperoleh, kuesioner dari responden serta pengamatan langsung terhadap kualitas pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang diberikan MYTH VCD & DVD Rental dalam upaya meningkatkan penyediaan jasa peminjaman VCD & DVD bagi masyarakat khususnya pelanggan MYTH serta untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun saran – saran tersebut antara lain :

1. .Promosi dari mulut ke mulut yang selama ini telah membantu MYTH VCD & DVD rental dalam memperkenalkan usahanya kepada pelanggan perlu ditunjang dengan melakukan beberapa metode pengendalian kualitas pelayanan seperti : melakukan survei terhadap kebutuhan para pelanggan, memberikan pelatihan secara berkala terhadap karyawan, melakukan prosedur perekrutan karyawan baru secara tepat. Hal ini dapat menjaga citra perusahaan dan pelangganpun merasa diperhatikan, sehingga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan akan terus terpelihara.
2. Diharapkan MYTH VCD & DVD rental di masa yang akan datang dapat terus meningkatkan Program Peningkatan Kualitas pelayanan jasa menjadi lebih baik lagi, serta mempertahankan dan mengendalikan kualitas pelayanan yang dilaksanakan. Hal ini masih dapat dilihat dari adanya sebagian kecil pelanggan yang masih belum merasa puas terhadap pelayanan di MYTH
3. Diharapkan MYTH VCD & DVD rental dapat menyediakan fasilitas jasa yang lebih berteknologi maju, serta terus mengembangkan inovasi dari

produk – produk yang ditawarkan agar lebih bervariasi, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

4. Perusahaan sebaiknya terus mempertahankan harga sewa yang selama ini sangat kompetitif dibandingkan pesaing lain.
5. Jika keberadaan tenaga kerja dan keuangan memungkinkan, sebaiknya MYTH mendirikan cabang di daerah lain yang strategis di Bandung ataupun di kota lain. Hal ini dilakukan untuk lebih banyak lagi menjangkau pelanggan – pelanggan yang baru.