

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan Yohan Photo terhadap pelanggannya, belum memenuhi harapan, karena rata-rata perbandingan P/E dari Dimensi Personal sebesar 0,90, Dimensi Bukti Fisik sebesar 0,80, Dimensi Proses sebesar 0,90.
2. Dari empat kriteria penilaian tentang loyalitas pelanggan, tingkat loyalitas pelanggan di Yohan Photo dapat dilihat dari persentase frekwensi datang ke studio photo sebesar 1,82, penolakan berkunjung ke studi photo lain sebesar 3,13, ketidaktertarikan pelanggan oleh tawaran sejenis sebesar 2,34, dan mengajak atau merekomendasikan teman atau kolega untuk datang ke studio photo sebesar 2,03.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat sebesar 0,520. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Yohan Photo Bandung adalah sebesar 27%.

5.2. Saran

Besarnya pengaruh antarakualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah 25%, berarti masih ada faktor lain sebesar 75% yang juga mempengaruhi loyalitas konsumen selain kualitas pelayanan, seperti misalnya: price, promotion. Untuk itu disarankan adanya penelitian lebih lanjut tentang hubungan antar price, promotion dengan loyalitas pelanggan di Yohan Photo Bandung.