

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.10 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan dan harga produk terhadap loyalitas pelanggan PT Lingga Harapan pada masyarakat kota Jambi, dengan sampel 325 orang yang menjadi responden. Adapun kesimpulan yang dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan berdasarkan hasil Uji T signifikannya $0,000 < 0,05$, sehingga ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Dengan adanya kepuasan pelanggan ini maka keinginan untuk membeli air minum dalam kemasan dari PT Lingga Harapan ini sangat kuat, karena konsumen akan memberikan informasi tentang merek produk yang telah diketahuinya setelah mengkonsumsi dan mencari tau informasi kepada calon konsumen baru yang berdampak kepada evaluasi alternatif untuk memutuskan pembelian bagi konsumen baru. Berdasarkan pengalaman tersebut konsumen baru akan lebih mudah melakukan keputusan pembelian terhadap AMDK PT Lingga Harapan.
2. Harga produk memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan berdasarkan hasil Uji T signifikannya $0,020 < 0,05$, sehingga ada pengaruh antara harga produk terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini menjelaskan dengan adanya persaingan harga produk di pasar maka dapat menyebabkan kenaikan terhadap loyalitas AMDK dari PT Lingga Harapan ini. Dengan harga yang baik dari AMDK

PT Lingga Harapan ini dapat menjadi pesaing kuat dalam pasar air minum dalam kemasan

3. Kepuasan pelanggan dan harga produk secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan yang disimpulkan dari hasil Uji-F diperoleh nilai Fhitung 121,183 dengan signifikan 0,000. Untuk Ftabel didapatkan hasil 3,024 sehingga $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($121,183 > 3,024$) dan $signifikan\ 0,000 < 0,05$. Oleh karena itu dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel kepuasan pelanggan dan harga produk secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan.

1.11 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan kesimpulan diatas maka dapat memberikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan. Adapun saran-saran yang diberikan sebagai berikut :

1. Untuk Perusahaan
 - a. Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa semakin baiknya kepuasan pelanggan, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.
 - b. Hasil penelitian menyatakan variabel harga produk berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini membuktikan semakin murah harga produk, maka akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Dalam penelitian ini ada beberapa kelemahan yang harus diperhatikan. Pertama,

fokus penelitian yang hanya menitikberatkan pada kepuasan pelanggan dan harga produk bisa dianggap tidak terlalu luas. Variabel lain yang mungkin turut berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan diabaikan, mengurangi kekomprehensifan analisis. Kedua, generalisasi hasil penelitian terbatas hanya pada PT. Lingga Harapan sehingga sulit untuk menganggap temuan ini mewakili keadaan secara umum di industri atau perusahaan lain.

3. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melibatkan jumlah sampel yang lebih besar, sehingga hasil yang diperoleh lebih dapat direalisasikan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk meneliti variabel-variabel lain yang juga mungkin berperan dalam memberi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan, seperti kualitas produk, citra brand, dan lainnya sehingga dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu tentang pemasaran.