

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden sebanyak 87 buah kuesioner tentang pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Vaseline Hand & Body Lotion, maka penulis mengambil keputusan sebagai berikut :

1. Kepuasan pelanggan Vaseline hand & body lotion secara keseluruhan memiliki total skor sebesar 315,6. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan Vaseline hand & body lotion adalah baik, yang artinya layanan dan produk yang ditawarkan oleh Griya Ujung Berung Bandung telah memenuhi harapan konsumen. Namun ada dimensi yang rendah sebesar 281 yaitu keberadaan pelayanan (*availability of service*).
2. Loyalitas konsumen Vaseline hand & body lotion secara keseluruhan memiliki total skor sebesar 336,8. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas konsumen terhadap Vaseline hand & body lotion adalah baik (loyal), yang artinya konsumen setuju bahwa Vaseline hand & body lotion telah memenuhi harapan dan keinginan konsumen. Namun ada dimensi yang rendah sebesar 335 yaitu melakukan pembelian berulang secara teratur dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing.
3. Hasil perhitungan analisis uji hipotesis, maka dapat diketahui nilai t hitung sebesar 3,859 dan nilai t tabel sebesar 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa nilai t

hitung lebih besar dari nilai t tabel sehingga H1 diterima dan H0 ditolak, ini berarti terdapat pengaruh sebesar 15% antara kepuasan pelanggan dengan loyalitas.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya penulis ingin mengajukan beberapa saran yang kiranya dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Dalam hal ini, sebaiknya perusahaan harus lebih meningkatkan keberadaan pelayanan (*availability of service*) diantaranya adalah karyawan yang selalu siap saat konsumen membutuhkan pelayanan, dan ketepatan pelayanan dalam menangani permintaan konsumen agar konsumen tidak menunggu lama dan merasa tidak puas terhadap pelayanan.
2. Dalam hal ini, sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan strategi dalam melakukan pembelian berulang secara teratur dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing agar konsumen menjadi loyal terhadap produk Vaseline hand & body lotion dan perusahaan harus bisa meningkatkan kualitas produk secara keseluruhan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui peningkatan mutu dan bahan baku sehingga konsumen menjadi lebih percaya dan setia membeli di masa yang akan datang
3. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, terdapat pengaruh yang rendah sebesar 15%, maka disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk

menambahkan variabel bebas selain kepuasan pelanggan seperti : harga, kualitas produk, citra merek, nilai pelanggan dan lain-lain.

