



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini akan disampaikan tentang kesimpulan dan saran yang dapat diberikan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran tersebut didasarkan pada uraian hasil dan pembahasan penelitian yang telah disampaikan pada bagian sebelumnya.

A. SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diperoleh sebagai hasil pengolahan data dari pengaruh nilai persepsi dan kinerja toko terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen toko Ahin Jaya yaitu diuraikan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji hipotesis antara persepsi nilai terhadap kepuasan konsumen terbukti memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan. Arah yang tidak signifikan ini kemungkinan besar disebabkan oleh tata letak yang kurang rapi dari segi peralatan-peralatan perbaikan.
2. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja toko memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pengaruh positif tersebut disebabkan karena pengalaman yang didapatkan dari indikator mengenai perilaku montir/karyawan yang ramah.
3. Hasil penelitian ini juga telah membuktikan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif namun tidak signifikan. Berbagai informasi mengenai persepsi nilai Toko Ahin Jaya yang didapatkan dari berbagai pihak dan media mampu dipersepsikan dengan baik dan positif oleh pelanggan lainnya. Salah satunya karena ketahanan suku cadang yang dapat di andalkan. Hal ini mengakibatkan apa yang dipersepsikan konsumen terhadap tingkat kepuasannya menjadi semakin besar.

© Hak cipta milik IBI Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Kesimpulan selanjutnya menunjukkan bahwasannya persepsi nilai memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas konsumen. Hal ini disebabkan oleh adanya kinerja toko yang pernah dirasakan merasa belum cukup untuk membuat konsumen merasa loyal. Memang Toko Ahin Jaya tersebut memberikan informasi detail produk secara baik, namun itu hal yang biasa untuk konsumen, banyak kompetitor lain yang menerapkan cara seperti itu.
 1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kinerja toko terhadap loyalitas konsumen. Hal ini disebabkan oleh kekecewaan pelanggan yang Ketika datang ingin melakukan perbaikan sepeda namun mereka harus antri terlebih dahulu.
 2. Hipotesis selanjutnya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan secara tidak langsung dari variabel nilai persepsi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena persepsi konsumen mengenai kenyamanan Toko Ahin Jaya dirasa belum memenuhi keinginan konsumen ditambah lagi dengan informasi perbaikan yang kurang detail, terkadang ada beberapa konsumen yang hanya meninggalkan sepedanya tanpa adanya informasi kerusakan dari pemiliknya.
 3. Hipotesis selanjutnya menunjukkan terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan secara tidak langsung dari variabel kinerja toko terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Hal ini disebabkan karena kinerja toko terkait pelayanan yang maksimal, memang terkadang Toko Ahin Jaya ketika hari libur mendapati konsumen yang ramai, sehingga konsumen merasa enggan untuk menunggu di lokasi toko.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
© IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institusi Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. SARAN

Ⓒ Berdasarkan kesimpulan serta pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan di bab sebelumnya, dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk menjaga loyalitas konsumen pada Toko Ahin Jaya maka perlu mempertahankan dari segi kinerja toko seperti memberikan pelayanan prima dan cepat tanggap terhadap pelanggan .

Hal lain yang perlu diperhatikan adalah konsumen yang sudah merasa puas harus tetap diperhatikan dan terus menjalin komunikasi yang baik. karena lebih mudah mempertahankan pelanggan lama daripada mencari pelanggan baru. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan info-info terbaru mengenai promo, *give away*, atau program *event* lainnya.