

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan yang dilakukan peneliti terhadap kepuasan pelanggan (X1), kepercayaan pelanggan (X2) dan *switching barriers* (X3) terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepuasan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi keduanya pada nilai uji $t < 0,05$.
2. Ada pengaruh positif dan signifikan variabel kepercayaan pelanggan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi keduanya pada nilai uji $t < 0,05$.
3. Tidak ada pengaruh signifikan variabel *switching barriers* secara parsial terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi keduanya pada nilai uji $t > 0,05$.
4. Ada pengaruh yang signifikan antara variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan *switching barriers* secara simultan terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry. Hal ini ditunjukkan dari nilai signifikansi pada nilai uji $F < 0,05$.
5. Pengaruh yang paling dominan variabel bebas terhadap loyalitas pelanggan di Dewi Laundry adalah pengaruh variabel kepercayaan pelanggan karena

koefisien betanya (*Standardized Coefficients*) paling besar dibandingkan lainnya yaitu 0,415.

6. Variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan *switching barriers* dapat menjelaskan loyalitas pelanggan di Dewi Laundry sebesar 66,6%.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil yang peneliti temukan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bersifat dinamis atau mudah berubah – ubah sehingga disarankan kepada Dewi Laundry untuk meningkatkan kecepatan dalam memberikan respon kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa diperhatikan. Respon yang cepat dan ramah tentu akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan karena masih terdapat beberapa konsumen merasa bawah respon yang diberikan cukup lambat ketika melayani.

2. Kepercayaan Pelanggan

Membangun kepercayaan adalah hal yang sangat penting bagi Dewi Laundry, sehingga disarankan pada Dewi Laundry untuk meningkatkan semua yang dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan seperti hasil kualitas cucian, ketepatan waktu pencucian serta kesesuaian jumlah pakaian sebelum dan sesudah di laundry.

3. Switching Barriers

Disarankan untuk Dewi Laundry agar terus meningkatkan dan menjaga kualitas dari sisi pelayanan, dengan pelayanan yang memuaskan membuat konsumen merasa nyaman dan akan melakukan pembelian/menggunakan jasa secara berkelanjutan dan mengurungkan niat untuk berpindah ke jasa sejenis.