

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas pelanggan PT Cobra Dental dapat dianalisis melalui tiga dimensi utama: loyalitas kognitif, loyalitas afektif, dan loyalitas konatif. Loyalitas kognitif pelanggan PT Cobra Dental terbentuk melalui penyediaan informasi produk yang komprehensif dan akurat. Pelanggan merasa yakin dan memahami nilai serta manfaat produk-produk yang ditawarkan, yang memungkinkan mereka membuat keputusan pembelian yang didasarkan pada pengetahuan dan fakta. Informasi yang jelas dan mendetail tentang spesifikasi teknis, manfaat penggunaan, dan keunggulan produk dibandingkan dengan pesaing menjadi faktor utama dalam membentuk loyalitas kognitif ini.

Loyalitas afektif, di sisi lain, dibangun melalui pengalaman pelayanan yang positif dan memuaskan. PT Cobra Dental berhasil menciptakan ikatan emosional dengan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, responsif, dan perhatian terhadap kebutuhan individual pelanggan. Pengalaman positif ini membuat pelanggan merasa dihargai dan terhubung secara emosional dengan perusahaan, yang pada gilirannya memperkuat kesetiaan mereka. Pelanggan yang puas dengan pelayanan cenderung memiliki perasaan positif yang mendalam dan loyalitas yang didasarkan pada keterikatan emosional.

Loyalitas konatif mencerminkan komitmen dan niat kuat pelanggan untuk terus menggunakan produk dan layanan PT Cobra Dental di masa depan. Pelanggan yang memiliki loyalitas konatif menunjukkan keinginan yang mantap untuk melanjutkan hubungan bisnis dengan perusahaan meskipun ada tawaran dari pesaing. Tindakan nyata seperti pembelian berulang, perpanjangan kontrak, dan rekomendasi kepada rekan-rekan menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi. Loyalitas konatif ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya puas dan terhubung secara emosional, tetapi juga memiliki dorongan internal yang kuat untuk tetap setia kepada PT Cobra Dental.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa PT Cobra Dental berhasil membangun loyalitas pelanggan melalui pendekatan yang mencakup penyediaan informasi yang komprehensif, pelayanan yang memuaskan, dan penguatan komitmen pelanggan untuk terus menggunakan produk dan layanan mereka. Dengan terus mempertahankan dan meningkatkan ketiga tahapan loyalitas ini, PT Cobra Dental berada pada posisi yang kuat untuk mempertahankan pelanggan setia dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

5.2 SARAN

Berdasarkan temuan penulis penelitian ini, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan PT Cobra Dental:

- a. Memperkuat Komunikasi Interaktif: PT Cobra Dental dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan memperkuat komunikasi dua arah yang memungkinkan pertukaran informasi dan umpan balik antara perusahaan dan

pelanggan. Ini dapat dicapai melalui platform komunikasi yang lebih interaktif, seperti chat langsung, forum pelanggan, atau acara khusus yang memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi langsung dengan perusahaan.

- b. **Personalisasi Pengalaman Pelanggan:** Perusahaan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menyediakan pengalaman yang lebih personal dan disesuaikan. Ini termasuk menyediakan konten atau promosi yang disesuaikan dengan preferensi dan riwayat pembelian pelanggan, serta memperhatikan kebutuhan individu dalam komunikasi dan layanan pelanggan.
- c. **Meningkatkan Responsivitas Layanan Pelanggan:** PT Cobra Dental dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan meningkatkan responsivitas dalam menanggapi pertanyaan, masalah, atau keluhan pelanggan. Ini termasuk memberikan waktu tanggapan yang lebih cepat dan menyediakan solusi yang memuaskan dengan cepat dan efisien.
- d. **Memperkuat Transparansi dan Kepercayaan:** Perusahaan harus terus memperkuat transparansi dalam komunikasi mereka dengan pelanggan. Ini mencakup mengakui kesalahan atau masalah dengan jujur, serta memberikan informasi yang transparan tentang kebijakan, proses, atau perubahan produk. Dengan membangun kepercayaan yang kuat, PT Cobra Dental dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan membedakan diri dari pesaing.
- e. **Mengoptimalkan Penggunaan Media Sosial:** Media sosial merupakan platform yang penting untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan mereka. PT Cobra Dental

dapat memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi dengan pelanggan secara aktif, menyediakan konten yang relevan dan menarik, serta merespons pertanyaan atau komentar pelanggan dengan cepat dan informatif.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, PT Cobra Dental dapat meningkatkan loyalitas pelanggan mereka, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan mempertahankan posisi mereka sebagai pemimpin dalam industri penyediaan alat kesehatan gigi.