

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dari pengumpulan data dari 100 responden dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *SmartPLS* sesuai dengan apa yang sudah ditelaah pada bab - bab sebelumnya mengenai loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan sehingga penelitian ini menghasilkan kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan TaniHub Food Solutions di Jakarta Selatan. Hal tersebut menyatakan jika TaniHub Food Solutions akan menciptakan kualitas pelayanan berdasarkan ekspektasi para pelanggan agar loyalitas pelanggannya semakin meningkat, namun jika kualitas pelayanan yang pelanggan dapatkan tidak sesuai dengan yang diinginkan maka loyalitas pelanggan juga menurun.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan TaniHub Food Solutions. Hal tersebut membuktikan bahwa TaniHub Food Solutions akan memberi kualitas pelayanan yang memuaskan sehingga nantinya akan menciptakan suatu rasa puas dalam diri pelanggan, namun kalau kualitas pelayanan yang diterima pelanggan buruk maka kepuasan pelanggan juga juga menurun.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan TaniHub Food Solutions. Ini membuktikan jika pelanggan memiliki rasa puas maka tingkat loyalitas pelanggan akan tercipta, namun jika pelanggan tidak mendapat rasa puas maka loyalitas pelanggan mengalami penurunan.
4. Kualitas pelayanan secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan TaniHub Food Solutions. Hal tersebut membuktikan kalau kualitas pelayanan yang perusahaan berikan baik sehingga kedepannya tercipta loyalitas pelanggan

yang akan berdampak dalam peningkatan rasa puas dalam diri para pelanggan agar selalu menggunakan kembali produk - produk dari TaniHub Food Solutions secara berkelanjutan. Namun kalau kualitas pelayanan yang pelanggan dapat tidak sesuai maka loyalitas pelanggan sekaligus kepuasan pelanggan bisa menurun ketika ingin menggunakan kembali produk dari TaniHub Food Solutions.

V.2. Saran

Sesuai dengan penjabaran dari kesimpulan sebelumnya, maka terdapat saran yang akan diberikan oleh penulis agar bisa diterapkan oleh peneliti kedepannya. Adapun saran untuk berbagai pihak yang dapat peneliti berikan diantaranya:

1. Bagi Pihak Perusahaan

a. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan untuk selanjutnya menjadi aspek yang harus diperhatikan, sehingga mampu mempertahankan atau memanfaatkan analisis terhadap kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh pedagang buah dan sayur. Hasil penelitian ini mendapatkan angka yaitu sebesar 0.710 dari butir pertanyaan (Y1.3) nilai terkecil dari *outer model* berisi pertanyaan yaitu "Banyak yang menawarkan *product* yang sama seperti TaniHub Food Solutions. Tetapi saya tetap memilih TaniHub Food Solutions". Hal tersebut membuat TaniHub Food Solutions agar bisa menawarkan *product* yang lebih bervariasi lagi agar pelanggan bisa mempunyai pilihan yang banyak ketika memilih *product*.

b. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bisa diraih apabila kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dilakukan sudah mencukupi keinginan pelanggan, hendaknya TaniHub Food Solutions senantiasa mewujudkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini mendapatkan angka yaitu sebesar 0.797 dari butir pertanyaan (Z1.5) nilai terkecil dari *outer model* yang berisi pertanyaan yaitu "Product yang dijual TaniHub Food Solutions memiliki keunggulan

yang tinggi dibandingkan product sejenis lainnya”. Hal tersebut membuktikan bahwa TaniHub Food Solutions harus lebih mempunyai *branding* serta nilai jual untuk setiap product yang ditawarkan dibanding dengan kompetitornya agar tingkat kepuasan dari para pelanggan bisa meningkat.

c. Kualitas Pelayanan

Melihat antusias responden terhadap produk yang dijual TaniHub Food Solutions yang salah satunya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan maka unsur terpenting yaitu kesadaran, bila TaniHub Food Solutions sadar akan *product* yang ditawarkan ke pelanggan maka mereka perlu menjaga kualitas produknya disertai dengan pelayanan yang maksimal. Pihak perusahaan harus berusaha memberikan pelayanan dengan tetap memperhatikan karakter pelanggan yang berbeda - beda sehingga kedepannya pihak perusahaan mampu untuk selalu bersaing secara kompetitif dengan kompetitor lain. Hasil penelitian ini mendapatkan angka yaitu sebesar 0.705 dari butir pertanyaan (X1.1) nilai terkecil dari *outer model* berisi pertanyaan yaitu “Karyawan TaniHub Food Solutions dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan”. Hal tersebut berarti para *manager* harus mengawasi karyawan TaniHub Food Solutions agar memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan sesuai dengan apa yang dibutuhkan para pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan pada peneliti di kemudian hari bisa memasukkan variabel lain sebagai bahan untuk memengaruhi kepuasan pelanggan yang belum sempat diteliti pada kesempatan kali ini, seperti: dukungan, kepribadian, motivasi, harga, dan sudut pandang agar lebih bisa menggambarkan kepuasan pelanggan.
- b. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya agar bisa mengevaluasi dan mengidentifikasi jumlah populasi yang lebih luas lagi agar jumlah sampel yang diteliti lebih luas.