

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Dapat dilihat berdasar pada hasil analisis serta pembahasan, dapat dibuat simpulan diantaranya :

Analisa untuk melihat apakah variabel harga berpengaruh pada Loyalitas Pelanggan hasil membuktikan bahwa nilainya positif tetapi tidak signifikan sehingga harga berbanding lurus dengan loyalitas pelanggan, dengan begitu artinya ketika terjadi perubahan harga baik itu meningkat atau menurun tidak akan mengganggu loyalitas dari para pelanggan.

Kedua adalah analisis terhadap pengaruh *E-service Quality* pada Loyalitas Pelanggan dan dibuktikan dengan hasil yang positif serta signifikan, artinya apabila *e-service quality* mengalami peningkatan maka loyalitas pelanggan juga mengalami peningkatan, begitu juga pada *e-service quality* apabila mengalami penurunan maka loyalitas pelanggan akan ikut turun. Dengan begitu bisa diartikan bahwa pemberian pelayanan perusahaan Futneedsstore sudah dirasakan oleh pembeli untuk manfaat serta loyalitas yang semakin meningkat. Sebuah perusahaan diharuskan untuk mempertahankan dan terus meningkatkan pelayanan yang diberikan agar pelanggan tetap loyal.

Ketiga yakni analisis terhadap pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan dan membuktikan jika nilainya positif serta signifikan, artinya apabila rasa puas pada pelanggan mengalami peningkatan akan menyebabkan peningkatan pada loyalitas pelanggan, begitupun juga jika kepuasan pelanggan mengalami penurunan juga akan menurunkan loyalitas pada pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan yang diberikan perusahaan Futneedsstore bisa mempengaruhi dari pelanggan sehingga loyalitas meningkat

Keempat yakni analisis terhadap pengaruh Harga pada Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan dan membuktikan jika nilainya positif serta signifikan, artinya apabila terjadi peningkatan pada harga menyebabkan peningkatan juga pada

loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, begitu juga jika harga mengalami penurunan menyebabkan penurunan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dengan begitu dapat diartikan bahwa harga yang diberikan perusahaan Futneedsstore dapat memberi pengaruh signifikan terhadap pelanggan melalui kepuasan sehingga pelanggan menjadi loyal.

Kelima adalah analisis terhadap pengaruh *E-service Quality* pada Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan dan membuktikan jika hasil positif serta signifikan, artinya apabila *e-service quality* mengalami peningkatan juga akan meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, begitu juga jika *e-service quality* mengalami penurunan menyebabkan akan menurun juga loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dengan begitu dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan Futneedsstore telah bisa merasakan mamfaat dari pelanggan serta adanya peningkatan loyalitas.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka ditemukan beberapa saran dari penelitian ini diantaranya:

### a. Untuk Perusahaan

Kepuasan pelanggan mempunyai hasil analisis yang positif serta signifikan pada loyalitas pelanggan. Berdasarkan hal itu menunjukkan jika dengan besaran kepuasan yang makin naik karena sebuah produk dari perusahaan Futneedsstore menyebabkan besar loyalitas pelanggan juga akan naik. Hal ini menunjukkan jika mengharuskan perusahaan Futneedsstore agar mampu memberikan kepuasan pada pembeli salah satunya pada indikator yang paling tinggi di KP 9 dengan memberi pernyataan yakni pembelian produk selaras dengan harapan. Oleh karena hal tersebut mampu menciptakan pembeli yang memiliki kelayalitan pada suatu perusahaan.

Harga juga mempunyai nilai positif serta signifikan untuk loyalitas pembeli dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal itu menunjukkan jika harga yang semakin tinggi dari produk sebuah perusahaan Futneedsstore menyebabkan nilai loyalitas serta nilai kepuasan juga akan semakin tinggi.

Perusahaan Futneedsstore dalam hal ini harus bisa secara berkelanjutan memberikan harga terbaik kepada pembeli salah satunya yakni di aspek yang paling tinggi pada H 5 dengan memberi pernyataan yakni pemberian harga oleh Futneedsstore bisa ikut berkompetisi dengan kompetitor lain. Hal ini bisa meningkatkan kepuasan pembeli serta meningkatkan kelayakan pada perusahaan karena Futneedsstore telah tepat dalam menetapkan harga untuk produk yang dijualnya.

*E-service quality* mempunyai hasil analisis positif serta signifikan pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan jika nilai kepercayaan yang diberi makin naik untuk produk pada perusahaan Futneedsstore menyebabkan nilai loyalitas pelanggan juga akan semakin naik. Hal ini menunjukkan jika Futneedsstore secara berkelanjutan perlu memberikan rasa kepercayaan pada pembeli contohnya di indikator yang tinggi pada EQ 7 dengan memberi pernyataan jika perusahaan melindungi informasi mengenai data konsumen. Oleh karena hal tersebut bisa meningkatkan kepuasan pelanggan sampai meningkatnya kelayakan pada perusahaan.

b. Untuk Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti berikutnya yang juga mau meneliti hal yang sama dengan penelitian ini semoga mampu melakukan pendalaman penelitian melalui penelitian menggunakan perbedaan pada suatu indikator ataupun variabel yang sudah dianalisis dalam penelitian ini. Bisa dalam bentuk *Brand Advocate*, *Brand Name*, *Brand Equity*, *Brand Images*, Kualitas Layanan, Nilai, *Brand Awareness*, *Brand Commitment*, serta hal lainnya dengan supaya penelitian berikutnya mempunyai berbagai macam variabel yang berbeda. Kemudian peneliti juga bisa melakukan pendekatan dengan responden secara dalam agar dapat memahami tingkat akuratnya penelitian selaras ataupun tidak berdasarkan penelitian ini.