

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Etos Indonusa. Maka Hipotesis (H1) diterima atau sesuai. Artinya kualitas pelayanan yang diberikan baik maka tingkat loyalitas pelanggan yang akan dirasakan akan meningkat. begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik maka akan semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen pada mixue cabang cemara.
2. Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Etos Indonusa cabang Medan. Maka Hipotesis (H2) diterima atau sesuai. Artinya semakin puas pelanggan dalam memilih kualitas produk yang diberikan maka akan semakin baik pula tingkat kepuasan konsumen pada PT. Etos Indonusa begitu sebaliknya jika kualitas produk yang diberikan tidak baik maka tingkat kepuasan konsumen akan rendah.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan pada PT. Etos Indonusa cabang Medan. Maka

Hipotesis (H3) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik harga yang ditawarkan dengan kualitas produk yang diberikan maka semakin baik pula pelanggan loyal terhadap perusahaan tersebut sebaliknya semakin tidak baik pula persepsi harga dipasaran maka loyalitas pelanggan berkurang.

4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan PT. Etos Indonusa cabang Medan. Maka Hipotesis (H4) diterima atau sesuai. Artinya semakin baik kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga yang diberikan maka akan semakin meningkat pula kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa PT. Etos Indonusa cabang Medan begitu sebaliknya jika kualitas pelayanan tidak baik, kepuasan pelanggan dan persepsi harga yang diberikan tidak strategis maka tingkat loyalitas pelanggan juga akan rendah.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, penulis dapat mengemukakan berbagai saran bagi perkembangan dan kemajuan PT. Etos Indonusa, yaitu sebagai berikut:

1. PT. Etos Indonusa cabang Medan harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan dengan pelanggan mulai dari sopan santun, professional dalam memahami produk dan tepat waktu disaat

pelanggan membutuhkan jasa PT. Etos Indonusa cabang Medan agar pelanggan tidak menunggu lama.

2. PT. Etos Indonusa cabang Medan harus melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dengan melakukan kinerja yang baik agar masyarakat atau customer puas dengan jasa yang diberikan dan PT. Etos Indonusa meningkatkan fasilitas yang diberikan kemasyarakat atau customer seperti potongan harga, hadiah dan sebagainya agar masyarakat lebih dihargai oleh perusahaan
3. PT. Etos Indonusa cabang Medan harus melakukan peningkatan persepsi harga ke masyarakat mulai dari harga terjangkau dan melakukan promo pemasaran yang kreatif agar diterima oleh masyarakat
4. PT. Etos Indonusa cabang Medan meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan persepsi harga agar masyarakat loyal terhadap PT. Etos Indonusa cabang Medan dan PT. Etos Indonusa cabang Medan juga mampu menjadi perusahaan terbaik di bidangnya