

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan, maka kesimpulan yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara etika perilaku penjual terhadap kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan pada dealer nissan Basuki Rahmat Surabaya ditentukan oleh seberapa bagus etika perilaku penjual yang diterapkan. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan etika perilaku penjual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Adanya pengaruh yang signifikan antara etika perilaku penjual terhadap kepercayaan pelanggan, artinya kepercayaan pelanggan akan timbul jika etika perilaku penjual diterapkan dengan baik. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan etika perilaku penjual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan.
3. Adanya pengaruh yang tidak signifikan antara etika perilaku penjual terhadap loyalitas pelanggan, Hal ini dikarenakan ketika pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dari penjual, pelanggan merasa belum mengenal sales lebih dekat. Sehingga pelanggan belum percaya apakah sales tulus atau tidak tulus. Maka etika perilaku penjual tidak bisa secara langsung meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang

menyatakan etika perilaku penjual tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan

4. Adanya pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, Hal ini dikarenakan ketika pelanggan mendapatkan kepuasan maka pelanggan merasa senang dan terpenuhi keinginannya maka pelanggan akan loyal. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Adanya pengaruh yang signifikan antara kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, Hal ini dikarenakan ketika pelanggan mendapatkan kepercayaan maka pelanggan merasa percaya dan tidak takut terhadap penjual sehingga pelanggan akan loyal. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan kepercayaan pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
6. Adanya pengaruh yang signifikan antara etika perilaku penjual terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan artinya kepuasan pelanggan memiliki pengaruh sebagai mediator antara etika perilaku penjual dengan loyalitas pelanggan. Hal tersebut karena, loyalitas pelanggan terjadi akibat pelanggan sudah merasa puas terhadap etika perilaku penjual yang diterapkan dalam melayani pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan kepuasan pelanggan tidak memiliki

pengaruh signifikan terhadap mediator antara etika perilaku penjual terhadap loyalitas pelanggan.

7. Adanya pengaruh yang signifikan antara etika perilaku penjual terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan pelanggan, artinya kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh sebagai mediator antara etika perilaku penjual dengan loyalitas pelanggan. Hal tersebut karena, loyalitas pelanggan terjadi akibat pelanggan sudah merasa percaya terhadap etika perilaku penjual yang diterapkan dalam melayani pelanggan. Dengan demikian, hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan Sallem et al, (2011) yang menyatakan kepercayaan pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap mediator antara etika perilaku penjual terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Praktis

1. Dealer harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia para sales agar dapat menyesuaikan dengan tuntutan pelanggan dengan cara memberikan pelatihan. Sehingga etika perilaku penjual bisa di jalankan dengan baik.
2. Dealer harus terus menjaga interaksi dengan pelanggan Karena, hal tersebut dapat mempengaruhi suatu keputusan pelanggan dalam pembelian.
3. Dealer harus selalu memberikan umpan balik dari setiap keluhan pelanggan supaya kepuasan dan kepercayaan pelanggan dapat terjaga dengan baik.

5.2.2. Saran Akademik

Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti, seperti komitmen pelanggan dll. Sehingga dapat diketahui hubungan mana yang paling berpengaruh.

5.3. Keterbatasan

1. Jumlah responden penelitian cukup kecil jika dibandingkan dengan jumlah konsumen dealer mobil nissan sehingga belum menggambarkan kondisi secara keseluruhan.
2. Data responden sebaiknya yang pernah membeli pada 2 tahun terakhir sehingga dapat menentukan keakuratan data

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Adriyani, R., 2011, Makalah Etika Bisnis, di Akses 2 Februari 2013, <http://ririadriyani.blogspot.com/2011/12/makalah-etika-bisnis.html>
- Alviani, V., 2012, Hubungan Antara Kepercayaan Kejawan Dan Agama Islam Dalam Ritual Gunung Kawi Oleh Pengunjung Muslim, Metodologi Penelitian, 2012
- Anwar, C., 2012, Loyalitas Pelanggan, di Akses 20 maret 2013, 2013, <http://chanwr93.blogspot.com/2012/10/loyalitas-pelanggan.html>
- Anggraini, S, G., 2012, Empat Angka satu, di Akses 17 januari 2013, http://sintagiyaridanggraeni.blogspot.com/2012_10_01_archive.html
- Ariyono, S., 2012, Kepercayaan, di Akses 10 januari 2013, <http://satyaariyono.wordpress.com/2012/06/24/kepercayaan/>
- Arum, L., 2012, Bab 2 Metode Riset, di Akses 7 januari 2013, <http://ledhiia21.blogspot.com/2012/12/bab-2-metode-riset.html>
- Bayhaqi, Y., 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Pada Minat Membeli Ulang, (Studi Kasus: Pada Auto Bridal Semarang), Program Pasca Sarjana Diponegoro Semarang 2006.
- Cahyadi, J., 2011, Loyalitas konsumen, di Akses 10 januari 2013, <http://artecops.blogspot.com/2011/10/loyalitas-konsumen.html>
- Cahyadi, J., 2011, Daftar Pustaka Dari Kualitas, Kualitasn Produk, Pelayanan Konsep Harga, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas, di Akses 12 Februari 2013, http://artecops.blogspot.com/2011_10_01_archive.html
- Choiriyah, M., 2010, Pengaruh kualitas Jasa Perbankan Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Rakyat Indonesia Surabaya, Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana STIE Perbanas Surabaya 2010.

- Gultekin., 2012, Prof. Dr. Timur Gultekin, di Akses 12 mei 2013, <http://www.humanity.ankara.edu.tr/timurgultekin.html>
- Handayani, Konsep Dasar informasi, di Akses 23 maret 2013, <http://indri8.ilearning.me/bab-1/bab-ii-landasan-teori/2-2-konsep-dasar-informasi/>
- Haruman, M, G., 2012, Pengetahuan Luas, di Akses 7 januari 2013, <http://muhamadganifharuman.blogspot.com/2012/06/pengertian-kepercayaan-normal-0-false.html>
- Husnawati, A., 2006, Analisis Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Dan Kepuasan Kerja Sebagai *Intervening* Variabel, (Studi Kasus Pada Perum Pegadaian Kanwil VI Semarang), Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2006.
- Indry, 2012, Metodologi Penelitian, di Akses 23 maret 2013, http://indryfile.blogspot.com/2012/12/bab-3_1.html
- Indriani, N, K., 2006, Analisis Pengaruh Kepercayaan Outlet Ritel Pada Pemasoknya Untuk Mencapai Hubungan Jangka Panjang, (Studi Kasus Pada Outlet Ritel Yang Menjadi Pelanggan Dari PT. Intan Alam Indah Semarang), Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2006.
- Kaola, A, K., 2012, Produk Sosial, di Akses 7 januari 2013, http://abdulkadirkaola.blogspot.com/2012/12/normal-0-false-false-false-in-x-none-x_24.html
- Khairani, L., 2011, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat
- Kurnia, A., 2012, Manajemen Penelitian, di Akses 23 maret 2013, <http://skripsimahasiswa.blogspot.com/2012/06/jenis-dan-teknik-atau-metode.html>

- Lendra, 2006, Tingkat Kepercayaan Hubungan Kemitraan Antara Kontraktor Dan Subkontraktor Di Surabaya, *Civil Engineering Dimensioni*, Vol. 8 No. 2, 55-62, September 2006.
- Lestari, N, W., 2012, Pentingnya etika dalam dunia bisnis edit mar, di Akses 2 Februari 2013, http://www.ilerning.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2728:pentingnya-etika-dalam-dunia-bisnis-edit-mar&catid=50:hukum-dan-etika-bisnis&Itemid=78
- Machdaliza, 2008, Analisa Budaya Orang Minang Dalam Memberikan Pelayanan Publik, Artikel Ilmiah, 2008.
- Maima, R., 2012, Analisa Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Sikap Pelanggan Dan Implikasinya terhadap Keputusan Pembelian Ulang, (Studi Kasus Pada CV. Mukti Manunggal Semarang), Program Sarjana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Diponegoro 2012.
- Margaretha et al., 2011, Evaluasi Pengaruh Sistem Manajemen Keselamatan Kerja Dan Kesehatan Terhadap PT X 2011.
- Misbach, M., 2010, Loyalitas Pelanggan, di Akses 12 Februari 2013, <http://economicsjurnal.blogspot.com/2010/09/loyalitas-pelanggan.html>
- Misbach, M., 2011, Pengertian Loyalitas Pelanggan, di Akses 20 maret 2013, <http://economicsjurnal.blogspot.com/2011/12/pengertian-loyalitas-pelanggan.html>
- Monica, A., 2010, Prinsip-prinsip etika bisnis, di Akses 2 januari 2013, <http://adey-am20.blogspot.com/2010/11/prinsip-prinsip-etika-bisnis.html>
- Morita, 2012, Manajemen Relasi di Akses 29 April 2013, <http://morita.student.esaunggul.ac.id/2012/10/25/manajemen-relasi/>

- Musanto, T., 2004, Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan, (Studi Kasus Pada CV. Sarana Media *Advertising* Surabaya), Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 6, No. 2, September 2004: 123 - 136
- Nalau *et al.*, 2012, *Brand Image* Terhadap Loyalitas Pelanggan *J.Co Donuts & Coffee* Di Plaza Mulia Samarinda,
- Ndari, A, S, P., 2011, Analisa Pengaruh Kualitas Jasa Dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Telkom Speedy Di Semarang, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro 2011.
- Pratiwi, S. D. A., 2012, Pengertian etika bisnis, di Akses 5 januari 2013, <http://sitidiahayu.blogspot.com/2012/10/etika-bisnis.html>
- Ramanda, 2012, Model Hubungan Antara Faktor-faktor Pengaruh Dengan Kepuasan Pengguna Sepeda Motor (studi Kasus Pengguna Sepeda Motor Bebek dan Matic Di Jabodetabek Dengan Structural equation Modeling) 2012.
- Ratnawati D., 2010, Pengaruh Perilaku Etis Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Penjual Asuransi Jiwa Bumi Putera 1912 di Jombang 2010.
- Rina, 2012, Analisis Jurnal, di Akses 23 maret 2013, http://rhyanana.blogspot.com/2012_10_01_archive.html
- Rohmad, 2012, Diktat Kewirausahaan 3, di Akses 12 Februari 2013, <https://rohmatfapertanian.wordpress.com/2012/07/23/>
- Rusmaya, M, D., 2012, Pengaruh *High Performance Work Practices* Terhadap *Turnover Intensions* Karyawan Produksi CV. Cipta Karya Mandiri Kota Mojokerto 2012
- Sallem *et al*, 2011, *The Perceived Ethical Behavior Of Bankers: A North African Perspective*, *Australian Journal Of Business And Management Researh*, Vol. 1 No. 2, May 2011.

Sari, K., 2011, Pengaruh Tingkat Loyalitas Nasabah Pada Dana Pihak Ketiga Industri Perbankan Di Indonesia,

Scribd.com., 2012, Pengaruh Strategi *Relationship Marketing* Terhadap Loyalitas konsumen Produk Jasa Asuransi Bumi Putera Baturaja, di Akses 2 Februari 2013, <http://www.scribd.com/doc/97873884/Proposal-Dora-1>

Shvoong.com, 2011, Pengertian Kepercayaan, di Akses 2 Februari 2013, <http://id.shvoong.com/business-management/human-resources/2184805-pengertian-kepercayaan-trust/>

Sutono., 2004, Pengaruh Perilaku Etis Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja Tenaga Penjual, (Studi Kasus Pada Asuransi Jiwa Di Semarang), Program Studi Magister Manajemen Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang 2004.

The Marketing Blog's 2009, Ilmu Manajemen Pemasaran, di Akses 17 januari 2013, <http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>

Thesis.binus.ac.id, 2011, Metodologi Penelitian, di Akses 29 April 2013, <http://thesis.binus.ac.id/doc/Bab3/2011-1-00521-mn%203.pdf>

Wahyuni, S., 2012, Asuransi ingkar janji, di Akses 2 januari 2013, <http://silviwahyuni.wordpress.com/>

Wardhani, D, H., 2012, Metodologi Penelitian, di Akses 20 maret 2013, http://dyah-h-w-fpsi08.web.unair.ac.id/artikel_detail-44800-Umum-Bab%203%20proposal%20Skripsi.html

Wicaksono, B, P., 2012, Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran Yang Di Lakukan Oleh Arena Futsal Terhadap Loyalitas Pelanggan 2012.

Widyowati, C, A., 2011, Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Implikasinya terhadap Sikap

Pelanggan PLN, Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro 2011.

Wijayanti, T., 2012, Pengaruh *Relationship Marketing* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada asuransi jiwa Bersama (AJB) Bumi Putera 1912 Cabang Purworejo 2012.

Wordpress.com, 2009, Ilmu Manajemen, di Akses 29 April 2013, <http://ilmumanajemenpemasaran.wordpress.com/2009/11/10/definisi-loyalitas-pelanggan/>

Vita, V., 2013, Pengembangan Bisnis, Etika Bisnis Dan Kondisi Ekonomi bisnis catering Nitani, di Akses 23 maret 2013, <http://vtastubblefield.wordpress.com/2013/01/30/pengembangan-bisnis-etika-bisnis-dan-kondisi-ekonomi-bisnis-catering-nitani/>

Velany, 2008, Metodologi Penelitian, di Akses 23 Mei 2013, <http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCgQFjAA&url=http%3A%2F%2Ffontar.ui.ac.id%2Ffile%3Ffile%3Ddigital%2F116736-T%252024591>