

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan simpulan dan saran yang akan diajukan dalam penelitian ini.

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan maka simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan toko Hartono Elektronik Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan kualitas layanan yang baik akan memiliki loyalitas yang baik pula. Hasil uji ini menjawab hipotesis pertama yaitu “Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan”, terbukti kebenarannya.
2. Ada pengaruh kehandalan terhadap loyalitas pelanggan toko Hartono Elektronik Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan kehandalan yang baik akan memiliki loyalitas yang baik pula. Hasil uji ini menjawab hipotesis kedua yaitu “kehandalan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan”, terbukti kebenarannya.
3. Tidak ada pengaruh kecepatan terhadap loyalitas pelanggan toko Hartono Elektronik Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan yang mendapatkan kecepatan yang baik belum tentu memiliki loyalitas yang baik pula. Hasil uji ini menjawab hipotesis ketiga yaitu “kecepatan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan”, tidak terbukti kebenarannya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

5.2.1. Saran Akademik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi yang ingin melakukan penelitian sejenis atau melakukan penelitian lebih lanjut, khususnya mengenai konsep atau teori yang mendukung pengetahuan manajemen ritel, khususnya yang terkait dengan Loyalitas Pelanggan, serta memberikan gambaran bagaimana loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada. Untuk penelitian selanjutnya dapat dilengkapi dengan data yang diperoleh dari database toko agar dapat memberikan hasil yang lebih akurat.

5.2.2. Saran Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dalam pengambilan keputusan, khususnya bagi pihak manajemen Hartono Elektronik Surabaya mengenai pengaruh kinerja operasi terhadap loyalitas pelanggan Hartono Elektronik di Surabaya. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan, toko Hartono Elektronik Surabaya disarankan memberikan jaminan bahwa toko Hartono Elektronik Surabaya dapat memberikan pelayanan yang nyaman dan keramahan kepada setiap pelanggannya dengan cara melatih setiap karyawannya untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan semakin loyal.
2. Untuk meningkatkan kehandalan, disarankan toko Hartono Elektronik Surabaya bisa memenuhi janji-janji yang dia berikan kepada pelanggannya dan memastikan setiap program dan kebijakan yang telah dibuat oleh Hartono Elektronik untuk konsumennya bisa dipenuhi dan

dijalankan oleh Hartono Elektronik Surabaya sehingga tidak mengecewakan pelanggannya.

3. Untuk kecepatan, disarankan untuk tetap memperhatikan hal ini sekalipun dalam penelitian ini menyatakan tidak ada pengaruh yang signifikan tetapi hal ini tetap menjadi bagian yang bisa membuat pelanggan semakin loyal dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan janji atau tepat waktu.

5.2.3. Keterbatasan Penelitian

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Terbatasnya pengetahuan dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian.
2. Terbatasnya waktu peneliti dalam melakukan penelitian.
3. Kualitas layanan yang dimaksud dalam penelitian ini tidak sama dengan kualitas produk.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Djati, S, Pantja dan Didit Darmawan. 2005. Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, dan Kesetiaan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol.7 No. 1, pp. 48-59.
- Foster, Bob, 2008, *Manajemen Ritel*, Cetakan Pertama, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Griffin, Jill, 2002, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, *Lexington Books*, Singapore : The Free Press.
- Griffin, Jill, 2003, *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Hiandinata, Yudi. 2011, Analisis Pengaruh *Selfeficacy*, *Perceived Risk*, *Perceived Usefulness* terhadap Sikap Belanja *Online* Konsumen Toko Gunung Sari Intan, *Skripsi*, Surabaya: Universitas Widya Mandala Surabaya.
- Kanjaya, Meshvara., dan Yongki Susilo., 2010, *Retail Rules : Melihat Keunggulan dan Potensi Bisnis Ritel Makanan di Masa Depan*, Penerbit Esensi.
- Kumar, Vikas, Luciano Batista, dan Roger Maull. (2011), The Impact of Operations Performace on Customer Loyalty, *Service Science* Vol. 3 (2), pp. 158-171.
- Krajewski, Lee J., Larry P. Ritzman., Manoj K. Maholtra., 2007, *Operations Management : Processed and Value Chains*. Eighth Editions ., New Jersey : Prentice Hall.
- Mihardjo, Nella. 2010, Pengaruh Program *Membership* terhadap Perilaku Berbelanja Konusmen di *Carrefour* Surabaya, *Skripsi*, Surabaya: Universitas Widya Mandala Surabaya.
- Natha, Ketut Suadhika., 2008, Total Quality Management Sebagai Perangkat Manajemen Baru untuk Optimasi, *Buletin Studi Ekonomi*, Vol 13 No. 1.

- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L Berry, A. (1985). "Conceptual Model of Service L. and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, No. 49 (Fall), PP 41 – 50.
- Parasuraman, Valeri A. Zeithaml, and Leonard L Berry, A. (1988). "SERVQUAL = A, Multiple, Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, No. 64 (1), PP. 12– 40.
- Semuel, Hatane, Annete Veronica Kosasih, Hellen Novia., 2007, Perilaku dan Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Melalui Stimulus 50% *Discount* di Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, pp. 73-80
- Soeratno, dan Arsyad, Lincoln., 2003, *Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Sugianto, D., Siagian, L.T., Sunaryanto, dan Oetomo, D.S., 2001, *Teknik Sampling*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumayang, Lalu., 2003, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono. Fandy., 2001, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Hartono Elektronik, Not Plagiarism, diakses pada 27 September, 2011, <http://www.transsurabaya.com/2010/08/hartono-elektronika-surabaya/>.