

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari Ikatan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada LMX Shop, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari garis kontinum dapat dilihat bahwa variabel (X) Ikatan Pelanggan berada di kategori Baik, pada hasil garis kontinum variabel (X) Ikatan Pelanggan skor paling tinggi berada pada pernyataan “LMX Shop memiliki media sosial dan contact person sehingga memudahkan saya dalam mendapatkan informasi sekitar pelayanan jasa dan produk.” Hal tersebut bahwa konsumen mudah mendapatkan informasi mengenai pelayanan dan produk yang diberikan oleh LMX Shop. Selain itu adapun skor terendah ada pada pernyataan “LMX Shop sering memberikan diskon atau potongan harga dan *give away product* yang menarik”, hal tersebut menunjukkan bahwa konsumen yang merupakan konsumen komunitas motor yang dapat diskon sedangkan konsumen biasa harus membeli produk diatas 1 juta rupiah baru dapat mendapatkan diskon.
2. Berdasarkan hasil dari garis kontinum dapat dilihat bahwa variabel (Y) Loyalitas Pelanggan berada di kategori Cukup Baik, pada hasil garis kontinum variabel (Y) Loyalitas Pelanggan skor paling tertinggi berada pada pernyataan “Saya menyarankan kepada temen bahwa pelayanan jasa dan produk LMX Shop merupakan jasa service dan produk yang tepat”, yang

menunjukkan bahwa konsumen menyarankan kepada teman-temannya untuk service dan membeli produk di LMX Shop. Sedangkan pada skor terendah ada pada pernyataan “Saya dengan senang hati mengajak orang disekitar saya untuk membeli barang dan menggunakan jasa LMX Shop”, hal ini menunjukkan bahwa konsumen tidak terlalu senang mengajak orang disekitar untuk membeli produk dan jasa di LMX Shop karena hanya memeberikan diskon pada konsumen tertentu.

3. Secara parsial menunjukkan bahwa Ikatan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka selanjutnya peneliti ingin mengajukan beberapa saran yang sekiranya menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Variabel (X) Ikatan Pelanggan secara keseluruhan memiliki nilai yang Baik, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh LMX Shop. Berdasarkan dari tanggapan responden, LMX Shop sebaiknya dapat memberikan diskon atau potongan harga kepada konsumen biasa dengan minimal belanja yang tidak terlalu tinggi sehingga konsumen akan senang berbelanja di LMX Shop.
2. Variabel (Y) Loyalitas Pelanggan secara keseluruhan memiliki nilai Cukup Baik, namun ada beberapa hal yang harus ditingkatkan mengenai Loyalitas Pelanggan terutama pada kualitas produk yang diberikan, produk yang ditawarkan sebaiknya lebih variatif sehingga dapat memenuhi kebutuhan

konsumen dan jasa yang diberikan sebaiknya lebih baik lagi agar konsumen lebih nyaman datang ke LMX Shop.

3. Untuk akademis, semoga penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat menjadi referensi bagi adik-adik mahasiswa yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang dan sebaiknya adik-adik mahasiswa dapat meneliti variabel lain yang tidak diteliti.