BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap strategi diferensiasi pada Clothing Linecoltd Bandung :
   a. Tanggapan responden terhadap kinerja strategi diferensiasi dinilai baik dengan skor 73,22%, karena responden menilai strategi diferensiasi cukup baik.
   b. Harapan responden terhadap strategi diferensiasi dinilai penting dengan skor 81,9 % karena strategi diferensiasi bisa membuat pelanggan menjadi loyal maka dari itu dinilai penting.
   c. Tingkat kesenjangan antara strategi diferensiasi dengan harapan responden didapat dapat dilihat pada indikator diferensiasi personil yang merupakan gap terbesar dengan selisih Gap 3,33 yang berarti diferensiasi personil yang dilakukan Clothing Linecoltd Bandung belum sesuai dengan harapan responden sehingga kepuasan yang diterima kecil. Sedangkan untuk gap terkecil berada pada indikator diferensiasi produk clothing linecoltd Bandung dengan selisih Gap 0,04 hal ini menunjukan tingkat kepuasan konsumen sudah terpenuhi Pada bagian item pernyataan, tingkat pengetahuan karyawan Clothing Linecoltd Bandung merupakan selisih gap

terbesar yaitu sebesar 0,99 menunjukan harapan responden belum terpenuhi. Untuk gap terkecil berada pada tingkat harga yang di tawarkan Clothing Linecoltd Bandung yang ditunjukan dengan selisih gap sebesar -0,20 menunjukan harapan responden sudah terpenuhi.

2 .Loyalitas pelanggan Clothing Linecoltd Bandung diambil dari 4 (4) indikator yaitu melakukan pembelian ulang, menbeli di luar lini produk yang di tawarkan , penolakan terhadap tawaran produk lain, mereferensikan kepada orang lain,. Berdasarkan tanggapan responden dari hasil kuesioner, dapat 78,4% disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan pada Clothing Linecoltd Bandung dikatakan cukup. sehingga perusahaan harus menemukan program-program lain yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan

3 Pelaksanaan strategi diferensiasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Clothing Linecoltd Bandung. Hal ini ditunjukan pada hasil koefisien korelasi sebesar 0,631 dengan tingkat hubungan tinggi atau sebesar 39,81%. Ini berarti bahwa strategi diferensiasi berpengaruh sebesar 39,81% dengan keterangan harapan nya tinggi/kuat terhadap loyalitas pelanggan Clothing Linecoltd Bandung. Dilihat dari pengujian hipotesis, maka dapat dilihat bahwa t hitung > t tabel, dimana t hitung (7,410) > t tabel (1,224) sehingga dapat dikatakan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara kegiatan strategi diferensiasi terhadap loyalitas pelanggan Clothing Linecoltd Bandung.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan terhadap pokok permasalahan, maka penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pelaksanaan strategi diferensiasi yang sudah dinilai baik seperti yang telah disebutkan pada kesimpulan pertama sebaiknya dipertahankan, dan untuk diferensiasi personil walaupun sudah dinilai cukup baik ada baiknya lebih meningkatkan lagi perhatiannya terhadap pelanggan kesenjangan antara kinerja karyawan dan harapan konsumen dapat diperbaiki sehingga dapat menguntungkan satu sama lain.
2. Pihak perusahaan sebaiknya memperhatikan tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan agar dapat mempertahankan keloyalitasan pelanggan
3. Dari hasil kesimpulan yang ketiga bahwa terdapat pengaruh yang cukup kuat dan searah antara strategi diferensiasi terhadap loyalitas pelanggan, sarannya adalah, yang tadinya kurang memuaskan bagi pelanggan menjadi memuaskan bagi pelanggan dengan cara mempertahankan pelanggan agar tidak berpindah ke perusahaan lain yang sejenis, sehingga tingkat loyalitas pelanggan terus meningkat, yang pada akhirnya membuat konsumen semakin loyal terhadap perusahaan. Serta sebaiknya perlu ada penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang tidak diteliti seperti lokasi,dll.