

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu, mengenai nilai pelanggan terhadap Loyalitas konsumen, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

A. Simpulan

1.

Tabel 5.1

Skor Rata-rata Variabel

Variabel	Skor Rata-rata
Nilai Emosional	3,97
Nilai Harga	3,63
Nilai Kualitas Pelayanan	4,11
Loyalitas Pelanggan	3,67

Dari tabel diatas, nilai kualitas pelayanan memiliki skor rata-rata per variabel paling tinggi. Hal ini menunjukkan nilai kualitas pelayanan cukup tinggi nilainya di mata pelanggan. Nilai kualitas pelayanan skor rata-rata paling tinggi dari pernyataan keempat 4,50 PT.Tirta Musi Mariana mau mengganti semen yang

rusak atau menggumpal, sedangkan loyalitas pelanggan yang memiliki nilai skor rata-rata paling tinggi dari pernyataan kedua 3,73 konsumen mau mereferensikan kepada orang lain.

2. Variabel nilai pelanggan yang signifikan positif adalah nilai harga, sedangkan nilai emosional berpengaruh negatif dan tidak signifikan, nilai kualitas pelayanan berpengaruh positif tapi tidak signifikan. Hal ini menunjukkan yang paling mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah variabel nilai harga, karena hasil dari uji regresi menunjukkan nilai harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT. Tirta Musi Mariana Palembang.

B.Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang dikemukakan, maka adapun saran-saran yang diberikan yaitu :

1. Saya Sebagai peneliti kurang mendalami nilai sosial untuk memasukkannya dalam pernyataan kuesioner dan beberapa pernyataan dalam kuesioner belum menjelaskan nilai emosional itu sendiri sehingga variabel nilai emosional tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan nilai harga dalam pernyataan kedua kurang menjeaskan secara spesifik apa maksud dari menyediakan diskon dalam pengambilan banyak.
2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk lebih memperbanyak referensi penelitian lain untuk mendukung data. Selain itu agar pernyataan tidak rancu, disarankan pada penelitian selanjutnya dapat melihat dan mengukur apakah pernyataan tersebut sudah sesuai atau tidak.