

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diungkapkan pada bab sebelumnya, maka peneliti akan mengajukan beberapa simpulan dan saran dalam penelitian ini. Adapun saran dan simpulan dalam penelitian ini yakni:

A. Simpulan

1. Pada variabel *justice* diperoleh bahwa variabel *justice* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel *customer loyalty* pada Toko Perhiasan Samaria. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan *Toko Perhiasan Samaria* terhadap konsumen seperti memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen, memberikan *value* kepada konsumen melalui pembelian di Toko Perhiasan Samaria, tidak mengambil untung terlalu banyak dan promosi sesuai janji merupakan hal yang penting untuk diperhatikan karena dengan penerapan *justice* yang baik maka konsumen dapat lebih loyal atau setia kepada Toko Perhiasan Samaria.
2. Pada variabel *esteem* diperoleh bahwa variabel *esteem* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel *customer loyalty* pada Toko Perhiasan Samaria. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan *Toko Perhiasan Samaria* terhadap konsumen seperti mampu memberikan perlakuan yang intimewah terhadap konsumen, perhatian staf kepada konsumen baik, serta maunya staf menolong konsumen apabila mengalami kesulitan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan

karena dengan penerapan *esteem* yang baik maka konsumen dapat lebih loyal atau setia kepada Toko Perhiasan Samaria.

3. Pada variabel *finishing touch* diperoleh bahwa variabel *finishing touch* secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap variabel *customer loyalty* pada Toko Perhiasan Samaria. Hal ini menunjukkan bahwa perlakuan *Toko Perhiasan Samaria* terhadap konsumen seperti bertanggung jawab atas keluhan konsumen, mampu membangun kepercayaan kepada konsumen, mampu memberikan pelayanan sesuai harapan konsumen serta mampu memberikan sesuatu lebih dari konsumen harapkan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan Toko Perhiasan Samaria karena dengan penerapan *finishing touch* yang baik maka konsumen dapat lebih loyal atau setia kepada Toko Perhiasan Samaria.

B. Saran

Bedasarkan simpulan yang telah dikemukakan, maka saran yang diberikan penulis dalam penelitian ini yakni meningkatkan variabel *justice*, *esteem*, dan *finishing touch* agar tercipta *customer loyalty* yang lebih baik.

1. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi yang lengkap kepada konsumen apabila konsumen ingin membeli emas, melakukan reparasi maupun pencucian emas. Informasi yang dapat diberikan tergantung pada kebutuhan konsumen untuk membeli emas, apabila emas

yang dibeli digunakan untuk perhiasan maka pihak Toko Perhiasan Samaria dapat menawarkan emas yang memiliki bentuk yang unik dan *modern*. Serta juga dijelaskan bahwa kadar emas untuk perhiasan yang memiliki jenis bentuk yang aneh atau unik biasanya memiliki kadar emas 70%. Hal ini dikarenakan proses pembuatan emas biasanya menggunakan mesin dan membutuhkan logam yang sedikit keras sehingga kadar emasnya hanya berkisar 70%. Berbeda apabila emas digunakan untuk keperluan investasi sebaiknya emas yang memiliki kadar emas yang lebih tinggi yakni 92% – 97% tetapi juga dijelaskan emas yang memiliki kadar emas yang tinggi. Bentuknya cenderung tidak banyak misalnya berbentuk rantai-rantai tipis ataupun lainnya karena kadar emas yang tinggi membuat perhiasan emas atau tekstur dari logam cenderung lembut sehingga tidak memiliki terlalu banyak bentuk unik. Untuk pencucian emas sebaiknya staff juga mampu menjelaskan perbedaan harga pencucian emas dan reparasi emas yang ditentukan berdasarkan tingkat kesulitan dan besarnya kadar emas.

2. Untuk *esteem* diharapkan staf dapat lebih perhatian terhadap konsumen dengan cara bersikap ramah dan menanyakan kebutuhan konsumen terlebih dahulu yakni bertujuan untuk membeli atau menjual atau lainnya seperti cuci emas. Kemudian staff juga mampu memperlakukan setiap konsumen secara istimewa dimana konsumen benar-benar diberikan pelayanan yang memuaskan dengan cara staff bertindak dengan penuh perhatian dan tertarik untuk menolong konsumen apabila konsumen

mengalami kesulitan. Staff juga diharapkan selalu tersenyum dan tenang walaupun menghadapi konsumen yang emosional. Contohnya apabila konsumen tidak terlalu mengerti mengenai pencucian maupun reparasi, staff mampu menjelaskan bahwa proses reparasi biasanya memakan waktu 1 jam apabila tingkat kesulitannya tidak terlalu rumit tetapi beberapa item yang perlu tenaga ahli khusus dimana biasanya ditangani bapak Tomas langsung membutuhkan waktu 3 hari hingga seminggu. Untuk pencucian biasanya memakan waktu 1 jam hingga 2 jam

3. Untuk variabel *finishing touch* yakni pemberian hal melebihi harapan konsumen. Hal ini dapat diberikan dengan cara pemberian pelayanan yang benar-benar memuaskan konsumen misalnya pemberian *merchandising* kotak perhiasan yang lucu. Walaupun tidak mahal tetapi memiliki bentuk unik akan sangat dihargai konsumennya. Ataupun cara-cara lainnya seperti pemberian diskon tak terduga pada konsumen tetap di Toko Perhiasan Samaria. Dari segi pelayanan, Toko Samaria hendaknya dapat lebih peka terhadap keluhan konsumen dan menangani keluhan konsumen secara cepat dan apabila keluhan konsumen membutuhkan waktu sedikit lebih lama sebaiknya staff memberikan penjelasan kenapa proses penyelesaian masalah memakan waktu yang lama. Contoh apabila konsumen mengalami kesulitan bahwa anting emas yang dibeli kurang kuat sehingga besar kemungkinan akan lepas maka staff segera memperbaiki perhiasan konsumen tersebut.