

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disampaikan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kartu AS di Kota Padang.
2. Kepercayaan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Kartu AS di Kota Padang.
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap terhadap loyalitas pelanggan pada Kartu AS di Kota Padang.

5.2 Implikasi Praktis

Bedasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka terdapat sejumlah implikasi yang harus diambil oleh pelanggan Kartu AS sebagai upaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan :

1. Diharapkan pihak Kartu AS Kota Padang memberikan kualitas yang sesuai dengan variasi yang dikeluarkan oleh produk Kartu AS agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini berdasarkan tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 1 (KP1) untuk mengukur kepercayaan pelanggan.
2. Diharapkan pihak Kartu AS terus meningkatkan kepuasan pelanggan agar kedepannya dapat memberikan kenyamanan tersendiri saat menggunakannya sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk Kartu AS Kota Padang. Hal ini berdasarkan tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 3 (P3) untuk mengukur kepuasan pelanggan.

3. Diharapkan pihak Kartu AS memberikan Harga yang terjangkau sesuai dengan kualitas yang dirasakan sehingga dapat mendorong pelanggan untuk membeli atau menggunakan produk tersebut agar tercipta loyalitas pelanggan . Hal ini berdasarkan tingkat capaian responden pada item pernyataan nomor 1 (H1) untuk mengukur harga.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan. Saran-saran tersebut adalah :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada produk Kartu AS saja, sehingga hasil penelitian tidak sama dengan produk lainnya. Dengan demikian disarankan untuk penelitian selanjutnya agar dapat melakukan penelitian dengan model yang sama terhadap objek yang berbeda seperti Telkomsel, Simpati, Exis dll.
2. Penelitian selanjutnya disarankan agar dapat mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain baik yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan maupun variabel yang menjadi akibat dari loyalitas pelanggan.
3. Jumlah responden pada penelitian ini hanya sebanyak 100 orang atau masih tergolong kecil. Dengan demikian, disarankan kepada peneliti berikutnya agar dapat menggunakan jumlah responden yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA.

- Agustina, Yanti. Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Padapt. Pos Indonesia (Persero) Medan. Diss. 2017.
- Ahmad, Z., Jun, M., Khan, I., Abdullah, M., & Ghauri, T. A. (2016). *Examining Mediating Role Of Customer Loyalty For Influence Of Brand Related Attributes On Customer Repurchase Intention. Journal Of Northeast Agricultural University (English Edition)*, 23(2), 89-96.
- Anggraeni, Dita Putri, Srikandi Kumadji, And S. Sunarti. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Nasi Rawon Di Rumah Makan Sakinah Kota Pasuruan)." *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)* 37.1 (2016).
- Apriliani, Dwi, Et Al. "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard." *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-Bisma)* (2020): 20-30.
- APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). 2017. Infografis: Penetrasi dan perilaku Pengguna Internet Indonesia. Jakarta: Puskakom UI. Dapat diakses melalui [apjii. go. id](http://apjii.go.id) APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). 2014. Profil Pengguna Internet Indonesia. Jakarta: Puskakom UI. Dapat diakses melalui apjii. go. id." *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta* 3: 166-182.
- Arianto, Nurmin. (2020). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3(2), 12-22.
- Bachmann, Reinhard, and Akbar Zaheer, eds. *Handbook of trust research*. Edward Elgar Publishing, 2006.

- Bahrudin, Muhammad, and Siti Zuhro. "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan." *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam* 3.1 (2016): 1-17.
- Bramantyo, Balan Aji. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pelanggan Kapal Laut Di Kota Makassar. Diss. Universitas Hasanuddin, 2022.
- Chinomona, R., & Dubihlela, D. (2014). *Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa. Mediterranean Journal of Social Sciences*, 5(9), 23–32.
- Chong, B., Yang, Z., & Wong, M. (2003). *Asymmetrical impact of trustworthiness attributes on trust, perceived value and purchase intention: A conceptual framework for cross-cultural study on consumer perception of online auction. Proceedings of the 5th international conference on electronic commerce Pittsburgh, Pennsylvania* (pp. 213–219).
- Dhirtya, Desak Ayu Made Citta, And I. Gede Ketut Warmika. Pengaruh Kepercayaan Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Persepsi Nilai Pelanggan. Diss. Udayana University, 2022.
- Effendi, Zainul. "Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Pulsa Secara Modern (Studi Kasus Mahasiswa/i Universitas Pakuan Bogor. Diss. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan, 2020.
- Farisi, Salman, And Qahfi Romula Siregar. "Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Di Kota

- Medan." *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3.1 (2020): 148-159.
- Firdaus, Ganda. "Pengaruh Promosi Dan Brand Image (Citra Produk) Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Pengguna Kartu Perdana Simpati Di Kecamatan Sambutan Kota Samarinda." *Ekonomia* 7.2 (2018).
- Fitria, Diyan. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Anggota Pada Unit Usaha Food And Beverage Di Koperasi Karyawan Bank Syariah Mandiri Jakarta Pusat. Diss. Universitas Negeri Jakarta, 2014.
- Gaol, Lumban Analia, And Sunarti Kadarsiman Hidayat. "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen (Survei Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ilmu Administrasi Tahun Akademik 2012/2013 Universitas Brawijaya Yang Menggunakan Smartphone Samsung)." *Jurnal Administrasi Bisnis* 38.1 (2016).
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2002. Customer Loyalty, Menuumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit: Erlangga, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2005. Customer Loyalty, Menuumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Penerbit: Erlangga, Jakarta. Harumi, Sasha Dwi. 2017. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Perusahaan Seiko Laundry Medan. *Analitika*, 8(2), 115-128.
- Harris, L. C., & Goode, M. M. H. (2010). *Online servicescapes, trust, and purchase intentions. Journal of Services Marketing*, 24(3), 230–243.
- Hadiyuda, Supratno Harum Dwi, And Imroatul Khasanah. *Analisis Pengaruh Persepsi*

- Harga, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Bus Pariwisata (Studi Pada Pengguna Bus Pariwisata Po Padang Aran).* Diss. Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, 2014.
- Insani, Nabilah Alya, And Putu Nina Madiawati. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan Gofood Di Kota Bandung." *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)* 4.3 (2020): 112-122.
- Jaya, Sukma. Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Geprek Benu Di Bandar Lampung. Diss. Iib Darmajaya, 2018.
- Jones, K., & Leonard, L. N. K. (2008). *Trust in consumer-to-consumer electronic commerce. Information & Management*, 45(2), 88–95.
- Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). *A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce: The role of trust, perceived risk, and their antecedents. Decision Support Systems*, 44(2), 544–564.
- Laely, Nur. "Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri." *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen* 3.02 (2016).
- Lestari, Ageng Budi, et al. "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Permasi Textile Gampong Baru Banda Aceh." *Jurnal Economica Didactica* 3.2 (2022): 1-8.
- Li, F., Zhou, N., Kashyap, R., & Yang, Z. (2008). *Brand trust as a second-order factor: An alternative measurement model. International Journal of Market Research*, 50(6), 123.
- Lumantoro, Hengky. "Pengaruh Citra Hotel Terhadap Loyalitas Pelanggan: Pengujian

- Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi." (2015): 1-14.
- Kusumadewi, Rita. "Pelaksanaan Emotional Marketing Melalui The Emotional Es Sebagai Pembentuk Loyalitas Pelanggan." *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 7.2 (2016).
- Maulana, Amnar Zaki, And I. Made Sukresna. "Pengaruh Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan Dan Word Of Mouth Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi: Pada Pelanggan Produk Roti Que Bread Di Kota Bogor)." *Diponegoro Journal Of Management* 11.1 (2022).
- Moorman, C., Deshpande, R., & Zaltman, G. (1993). *Factors Affecting Trust in Market Research Relationships. Journal of Marketing*, 57(1), 81–101.
- Nguyen, Nha, and Gaston LeBlanc. "The mediating role of corporate image on customers' retention decisions: an investigation in financial services." *International journal of bank marketing* 16.2 (1998): 52-65.
- Nugroho, Wahyu Kusuma. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan, Dan Emotional Factor Terhadap Word Of Mouth Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Olx)."
- Nurhidayati, Nurhidayati, And Kartika Yuliantari. "Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Fish Streat Cabang Tebet." *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen* 2.1 (2018): 69-75.
- Nurhalisa, N. (2019). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Pelayanan Dan Pengembalian Bagi Hasil Terhadap Usaha Mikro Kecil Menengah Memilih Pembiayaan Bank Bni Syariah Kantor Cabang Pembantu Belopa (Doctoral Dissertation, Institut Agama Islam Negeri).

- Pavlou, P., & Gefen, D. (2004). Building Effective Online Marketplaces with Institution-Based Trust. *ICIS 2002 Proceedings.*, 15(1), 37–59.
- Pratama, Putra Bayu, and Anton Agus Setyawan. *Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pada penggunaan produk outdoor*. Diss. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016.
- Purnamasari, Ita, Ratya Anindita, And Putri Budi Setyowati. "The Influence Of Marketing Mix (Product, Price, Place, And Promotion) Or Customer Satisfaction Transform Into Customer Loyalty On A Coldplay Juice Soji." *Jurnal Habitat* 29.2 (2018): 57-64.
- Putri, Fifana K., Altje L. Tumbel, And Woran Djemly. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Matahari Department Store Di Mantos 2." *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 9.1 (2021).
- Ramli, H. Ahmad M., MH SH, and F. C. B. Arb. *Hak Cipta Disrupsi Digital Ekonomi Kreatif*. Penerbit Alumni, 2021.
- Ramadhini, Nur Syafitri. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta*. Diss. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stie) Jakarta, 2022.
- Tjahyadi, Rully Arlan. "Brand Trust dalam Konteks Loyalitas Merek: Peran Karakteristik Merek, Karakteristik Perusahaan, dan Karakteristik Hubungan Pelanggan-Merek." *Jurnal Manajemen Maranatha* 6.1 (2006): 65-78.
- Saputri, Rini Sugiarsih Duki. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Grab Semarang." Coverage: *Journal Of Strategic*

Communication 10.1 (2019): 46-53.

Sasongko, Felita. "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria." *Jurnal Strategi Pemasaran* 1.2 (2013): 1-7.

Saputri, Marliana Handata, Et Al. "Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Kartu Telkomsel (Studi Kasus Mahasiswa Di Lampung)." *Mabsya: Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* 3.1 (2021): 1-10.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabet Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Bandung: Afabeta Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Afabet Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Bandung: Afabeta Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung:

Supertini, Ni Putu Sri, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, and Ni Nyoman Yulianthini. "Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Pusaka Kebaya di Singaraja." *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis* 2.1 (2020): 61-73.

Swandy, Lisa. *Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero)*. Diss. 2017.

Weisberg, J., Te'eni, D., & Arman, L. (2011). *Past purchase and intention to purchase in e-commerce*. *Internet Research*, 21(1), 82–96.

Yuniarta, Frizky, Ika Barokah, And Gusti Ayu Wulandari. "Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Jasa Pengiriman

Paket Pada Pt. Jne Express Cabang Jember Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening." *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi* 6.2 (2019): 152-158.

Zuhri, M. Ali Tsabit, And Palupiningdyah Palupiningdyah. "*The Influence Of Customer Relationship Management And Brand Image On Customer Loyalty Through.*