BAB V
PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan maka berikut ini dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap Kepuasan pada pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.
2. Kualitas produk berpengaruh negatif terhadap loyalitas pelanggan distro skaters di plaza andalas padang
3. Promosi berpengaruh berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.
4. Promosi berpengaruh positif terhadap loyalitas pada pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pada pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.
6. Kepuasan sebagai pemediasi antara kualitas produk terhadap loyalitas berpengaruh positif pada pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.
7. Kepuasan sebagai pemediasi antara promosi terhadap loyalitas berpengaruh positif pada pelanggan distro skaters di plaza andalas padang.

5.2 Implikasi Penelitian

Hasil penelitian pada analisis deskriptif terdapat implikasi manejerial yang harus diperhatikan. indikator / item pernyataan terdapat respon konsumen yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki, yakni

1. Loyalitas Pelanggan

   distro skaters seharusnya lebih meningkatkan SOP nya dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap pelanggan, membuat para pelanggan merasa istimewa seperti memberikan ucapan terimakasih dan sebagainya, lalu membangun hubungan dengan para pelanggan secara lebih luas, dengan demikian pelanggan yang berkunjung ke distro skaters akan berminat untuk membeli produk distro skaters sehingga akan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal.

2. Kepuasan pelanggan

   Akan lebih baik jika distro skaters lebih menjaga kualitas produk yang mereka jual, kemudian memberikan pelayanan yang ramah kepada pelanggan seperti memanggil pelanggan untuk memasuki toko, kemuadian menanyakan apa yang diinginkan pelanggan, menawarkan produk produk terbaru dan lainnya, lalu mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan pelanggan, sehingga membuat pelanggan merasa dihargai sebagai calon pembeli dan tentunya akan mempbuat pelanggan merasa puas dengan kinerja dari kariawan distro skaters.

3. Promosi

   Akan lebih baiknya kariawan distro skaters lebih gigih dalam menawarkan produk produk terbaru maupun memberi tahukan promo promo yang ada saat itu dan saat yang akan datang. Dan juga yang di lihat peneliti pihak distro skaters sangat jarang sekali dalam memberikan promo promo menarik, dan akan lebih baiknya pihak distro skaters lebih meningkatkan strategi promosinya seperti melalua media online dan lain sebagainya ehingga akan membuat pelanggan menjadi lebih ramai.

4. Kualitas Produk

   Akan lebih baiknya pihak distro skaters lebih memperhatikan desain produk, varian produk dan kualitas produk dimana pihak distro skaters akan lebih baik nya mengikuti

tren masa kini , distro skaters seharusnya juga dapat mengelola permintaan dengan baik, seperti lebih memperhatikan stok barang digudang, sehingga produk distro skaters tetap di beli dan diminati oleh banyak orang dan jupa dapat bersaing dengan pesaingnya.

5.3 Keterbatasan dan Saran

5.3.1 Keterbatasan Penelitian

Proses dalam melaksanakan penelitian ini tentunya peneliti sudah melakukan segala cara sesuai dengan tata cara penelitian dan prosedurnya agar hasilnya tetap maksimal. Namun penulis dalam melaksanakan penelitian kali ini masih memiliki beberapa keterbatasan penelitian seperti:

1. Dalam penelitian ini jenis kuesioner yang digunakan adalah pengisian kuesioner melalui online berupa google form, dikarenakan adanya pandemi COVID-19 karena hal itu penulis memilih kuisioner online yang dinilai praktis dan efisian. Namun dari hal tersebut, sebagian kalangan masyarakat yang menjadi pelanggan Distro Skaters tidak semua bisa mengisi kuesioner penelitian ini. Selain itu dalam pengisian kuesioner, peneliti tidak bisa melakukan pengawasan dan peneliti hanya bisa melihat hasilnya.
2. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini dianggap masih kurang. Walaupun dalam aturannya, 85 sampel sudah memenuhi dari syarat untuk diuji menggunakan SEM-PLS. 85 sampel dalam penelitian ini 5 diantaranya tidak bisa digunakan karena responden tidak mengisi dengan lengkap.

5.3.2 Saran Penelitian

Saran-saran yang dapat diajukan oleh peneliti untuk penelitian yang akan datang, antara lain meliputi:

1. Selain alternatif di atas, hendaknya penelitian mendatang menggunakan objek penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih jelas mengenai loyalitas pelanggan contohnya lebih kepada perusahaan telekomunikasi, Eloktronik dan lain-lain.
2. Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya mengembangkan variabel-variabel yang diteliti, karena tidak menutup kemungkinan dengan penelitian yang mencakup lebih banyak variabel akan dapat menghasilkan kesimpulan yang baik contohnya adanya variabel Kepuasan dan Loyalitas.