

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian ditemukan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Adapun koefisien pengaruhnya yakni sebesar 34,0% dengan arah positif. Nilai t positif menunjukkan bahwa ketika produk yang ditawarkan atau diproduksi oleh suatu perusahaan kualitasnya baik maka dampaknya pada tingkat loyalitas pelanggan yang semakin tinggi pula.
2. Hasil pengujian ditemukan bahwa variabel kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Adapun koefisien pengaruhnya yakni sebesar 55,8% dengan arah positif. Nilai t positif menunjukkan bahwa ketika pelanggan merasa puas atas suatu produk maka pelanggan tersebut akan aktif dalam melakukan pembelian pada produk perusahaan tersebut
3. Hasil pengujian ditemukan bahwa variabel kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Adapun koefisien pengaruhnya yakni sebesar 60,4% dengan arah positif. Nilai t positif

menunjukkan bahwa ketika produk yang berkualitas tentunya akan berdampak positif bagi kepuasan pelanggan.

4. Hasil pengujian ditemukan bahwa variabel bebas (kualitas produk dan kepuasan pelanggan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan) PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Hal tersebut didukung dengan nilai koefisien determinasi sebesar 65,6%.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya PT.Tiens Internasional terus berupaya untuk melakukan inovasi produk dan diversifikasi produk. Misalnya dengan mengembangkan produk tidak hanya pada masker kecantikan namun pada jenis kosmetik lainnya.
2. Sebaiknya PT.Tiens Internasional mengembangkan sistem penjualan dan bonus penjualan yang ada, sehingga dampaknya dapat memberikan dampak positif bagi penjualan selain dari dampak produk yang berkualitas
3. Sebaiknya para agen Stockist di Kota Gorontalo terus berupaya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat menjadi nilai tambah untuk pelanggan dalam melakukan pembelian yang intensif

4. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dapat berpengaruh pada Loyalitas pelanggan pada PT.Tiens Internasional Stockist di Kota Gorontalo. Dismapng itu, keterbatasan dalam penelitian yakni kurang objektifnya pada responden sehingga diharapkan model kusioner selanjutnya dalam bentuk skala *guttman*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Al Rasyid, Harun, 1993, *Statistika Sosial*, Bandung, Program Pascasarjana Unpad
- Cruz, Albert Vitales. 2015. Relationship between product quality and customer satisfaction. *Walden Dissertations and Doctoral Studies*
- Fauzi'ah, Siti. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderasi*. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhamadiyah Surakarta.
- Griffin, Jill. 2007. *Customer Loyalty : How To Earn It, How To Keep It*. Yahya, Dwi Kartini. (Terjemahan). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Hartono Jogiyanto, 2011, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Edisi 3, BPFE, Yogyakarta
- Hurriyati, Ratih. 2010. "Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen". Bandung: Alfabeta CV.
- Irawan. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. Cap: Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta. PT. Indeks
- Kotler, Philip dan Gray Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12 Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12*. Jakarta: PT Macana jayaCemerlang.
- Kotler, Philip dan Keller K.L. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta : Erlangga.
- Nurhayati, Risky. 2011. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan*. (Studi Pada Mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Angkatan 2009 Pengguna Handphone Merek

- Nokia). Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional.
- Purnama, Suryari dan Rizki Sandrini. 2012. Analisis pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen tas sophie Paris. *Jurnal Forum Ilmiah* Volume 9 Nomer 2
- Rachmawati, Rina. 2010. Pengaruh kepuasan Terhadap loyalitas pelanggan (sebuah kajian terhadap bisnis makanan). *Jurnal Teknubuga* Volume 2 No. 2
- Rizwan, Muhammad. 2014. Determinants of Customer Satisfaction and its impact on Customer loyalty in Nokia brand. *Journal of Sociological Research* ISSN 1948-5468.
- Soeratno, dan Lincoln Arsyad. 2008. Metodologi Penelitian untuk Ekonomi dan. Bisnis. Yogyakarta: UPP Yogyakarta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan RDB*. Bandung: Alfabeta
- Sunjoyo, dkk, 2013. Aplikasi SPSS Untuk Smart Riset. Penerbit Alfabeta, Bandung
- Sunyoto, Danang. 2013. *Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Thera Krisna 2012 Judul Skripsi "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. (Studi Pengguna Samsung Android Phone di PT.Ericsson Indonesia). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Sarjana Ekstensi Universitas Indonesia.
- Tjiptono, Fandy. 2001. "Strategi Pemasaran edisi 1", Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono, Fandy 2008. "Pemasaran Strategik", Yogyakarta: Edisi 2, Penerbit Andi
- Narimawati, Umi. 2007. Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Agung Media.
- Santoso, Singgih. 2012. Analisis SPSS pada Statistik Parametrik. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Sarwono, Jonathan. 2007 Analisis Jalur untuk Riset Bisnis dengan SPSS,.
Yogyakarta : Andi Offset

Hartono Jogiyanto, 2011, Metodologi Penelitian Bisnis, Edisi 2004-2005,
BPFE,. Yogyakarta

Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program
SPSS. Cetakan: Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro