

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan gambar keseluruhan dari kerangka suatu penelitian. Kesimpulan dapat diperoleh dengan melihat hasil dari pengujian yang dilakukan dalam bab 4 (empat).

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki 3 variabel yaitu *Customer Complaint*, *Customer Satisfaction* dan *Customer Loyalty* dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Terdapat tiga hipotesis yang telah diajukan dalam penelitian ini, berdasarkan analisa dan studi penelitian yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS 25 for windows maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer Complaint* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan nilai $0,00 < 0,05$ yang artinya hubungan antara variabel *independent* dan *dependent* tersebut signifikan dan terdapat nilai *T*-hitung (5,559) > *T*-tabel (1,97519) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Customer Complaint* dapat berhubungan yang kuat terhadap *Customer Loyalty*.
2. *Customer Satisfaction* memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Customer Loyalty* dengan $0,00 < 0,05$ yang artinya hubungan antara variabel *independent* dan *dependent* tersebut signifikan dan terdapat nilai *T*-hitung (5,282) > *T*-tabel (1,97519) sehingga dapat disimpulkan bahwa *Customer Satisfaction* dapat berhubungan yang kuat terhadap *Customer Loyalty*.
3. Dari hasil yang didapatkan melalui uji koefisien determinasi didapatkan bahwa nilai koefisien korelasi (*R*) variabel *customer complaint* (*X1*), *customer*

satisfaction (X2) dan *customer loyalty* (Y) sebesar 0,642. *R Square* (R^2) dengan nilai 0,412 yaitu nilai koefisien determinasi yang mengandung arti bahwa hubungan variabel X1, X2 secara simultan terhadap variabel Y sebesar 41,2%.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang sudah diambil, terdapat beberapa saran untuk bahan pertimbangan sebagai berikut :

1. Untuk Kopi Lain Hati

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Complaint* dan *Customer Satisfaction* memiliki pengaruh terhadap minat pelanggan untuk datang dan membeli kembali produk dari Kopi Lain Hati.

a. *Customer Complaint* :

- Dapat terus memberikan pelayanan yang baik agar tidak terjadinya masalah yang tidak menyenangkan bagi konsumen.
- Menerima masukan dari luar sehingga dapat memastikan tidak ada masalah.

b. *Customer Satisfaction* :

- Memberikan pelayanan yang cepat dan meminimalisir kesalahan input.
- Memperhatikan cita rasa agar konsumen terus merasa puas dengan produk yang sudah dibeli.

c. *Customer Loyalty* :

- memberikan pelatihan untuk karyawan untuk menambah kemampuan skill dan pengetahuan sehingga pelanggan yang memiliki loyalitas di Kopi Lain Hati bertambah dan semakin banyak.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah dengan cara memperluas sampel yang diteliti dan dapat menambahkan beberapa variabel pendukung lain yang dapat mempengaruhi *Customer Loyalty*.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Muri Yusuf, M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Afriansyah, J. Y. (2019). *Dear Customer I Love You*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Ansofino, Jolianis, Yolamalinda, & Arfilindo, H. (2016). *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ansofino, Jolianis, Yolamalinda, & Arfilindo, H. (2016). *Buku Ajar Ekonometrika*. Yogyakarta: Deepublish.
- Arifin, J. (2017). *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arikunto, S. (2013). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Azhar, N., & Adri, M. (2008). Uji Validitas dan Reabilitas Paket Multimedia Interaktif. *Jurnal Ilmu Komputer*, 5.
- Bell, S., & Luddington, J. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*, 222.
- Bell, S., Menguc, B., & Stefani, S. (2004). When Customers Disappoint: A Model of Relational Internal Marketing and Customer Complaints. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 112.
- Berkman, E. T., & Reise, S. P. (2012). *A Conceptual Guide to Statistics Using SPSS*. London: SAGE.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2015). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 2.
- Firlana, F. (2017). *Analisa Mudah dengan SPSS*. Tuban: Spasi Media.
- Gaffar, V. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relation*. Bandung: Alfabeta.
- Gani, I., & Amalia, S. (2015). *Alat Analisis Data : Aplikasi Statistik untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

- Gasperz, V. (2007). *Organizational Excellence - Model Strat.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Given, L. M. (2008). *Qualitative Research Methods "In The Encyclopedia of Educational Psychology"*. (N. J. Salkind, Ed.) Thousand Oaks: Sage Publications.
- Griffin, J. (2003). *Customer Loyalty : Menumbuhkan dan Mempertahankan Pelanggan.* Jakarta: Erlangga.
- Gulo, W. (2008). *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Grasindo.
- Gunawan, C. (2018). *Mahir Menguasai SPSS : (Mudah Mengolah Data Dengan IBM SPSS Statistic 25).* Yogyakarta: DeePublish.
- Irawan, H. (2008). *Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kothari, C. R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques.* New York: New Age International.
- Kotler, P. (2005). *Prinsip - Prinsip Pemasaran .* Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (Global Edition) 15th Edition.* Pearson Education, Inc.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknik Praktis Riset Komunikasi.* Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Kurniawan, A. (2010). *Belajar Mudah SPSS untuk Pemula.* Jakarta: MediaKom.
- Kurniawan, R., & Yuniarto, B. (2016). *Analisis Regresi : Dasar dan Penerapannya dengan R.* Jakarta: Kencana.
- Morrison, M. d. (2012). *Metode Penelitian Survei.* Jakarta: Kencana.
- Mowen, J.C, & MS, M. (2001). *Consumer Behaviour: a framewor. Journal of Business Management Sciences, 57.*
- Ningrum, W., Sunuharyo, B. S., & Hakam, M. S. (2013). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Pendidikan Karyawan, 4.*
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Moderen untuk Ilmu Sosial.* Jakarta: Salemba Humanika.
- Organization, I. C. (2018, December 12). *Indonesia Masuk Daftar Negara Konsumsi Kopi Terbesar Dunia.* Retrieved from Databoks:

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/12/12/indonesia-masuk-daftar-negara-konsumsi-kopi-terbesar-dunia>

- Pianda, D. (2018). *Kinerja guru: Kompetensi Guru, Motivasi Kerja dan Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Sukabumi: CV Jejak.
- Prasetyo, A., Hartoyo, & Tinaprila, N. (2016, May). Behaviour Analysis of Consumer Complaint. *Indonesian Journal of Business and Entrepreneurship*, 101.
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. CV. WADE GROUP bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Rusmana, A., & Suminar, J. R. (2019). *The Future of Organizational Communication In The Industrial Era 4.0*. Jakarta: Aksel Media Akselerasi.
- Salomon, Leon G, & Kanuk, L. (2007). *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh, 7*.
- Santoso, S. (2006). *Menggunakan SPSS untuk Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2011). *Buku Pintar IBM Statistic SPSS 19*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sarwono, J. (2013). *12 Jurus Ampuh SPSS untuk RIset Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, U. (2016). *Research Methods for Business*. Wiley.
- Setiawan, S. (2019, Januari 5). *Penjelasan Angket Beserta Jenis, Keuntungan Dan Kelemahannya*. Retrieved from GURUPENDIDIKAN.COM:
<https://www.gurupendidikan.co.id/penjelasan-angket-beserta-jenis-keuntungan-dan-kelemahannya/>
- Statistik, B. P. (2018, april 20). *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik di Kota Bandung 2016*. Retrieved from Berita Resmi Statistik:
<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/120/jumlah-wisatawan-mancanegara-dan-domestik-di-kota-bandung-2016.html>
- Stephanie. (2015, 8 6). *Non Probability Sampling : Definitions, Types*. Retrieved from Statistics How To:
<https://www.statisticshowto.datasciencecentral.com/non-probability-sampling/>
- Sugiono. (2005). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Trochim, W. M. (2015). *Research Methods : The Essential Knowledge Base*. Sydney, Australia: Cengage Learning.
- Tronvoll, B. (2007). Customer complaint behaviour from the perspective of the service-dominant logic of marketing. 299.
- Tronvoll, B. (2007). Customer complaint behaviour from the perspective of the service-dominant logic of marketing. 297.
- Umar, H. (2019). *Metode Riset Manajemen Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Usman, H. (2003). *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahyono, B. (n.d.). *Kelebihan Dan Kekurangan Kuesioner Sebagai Alat Pengumpul Data Penelitian* . Retrieved Mei 24, 2019, from Pendidikan Ekonomi: <http://www.pendidikanekonomi.com/2017/02/kelebihan-dan-kekurangan-kuesioner.html>
- Wicaksono, Y. (2005). *Aplikasi Exel dalam Menganalisis Data*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wijayanti, T. (2012). *Marketing Plan! dalam Bisnis (second edition)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Yudiatmaja, F. (2013). *Analisis Regresi Menggunakan Aplikasi Komputer Statistik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.