

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada bab sebelumnya, maka penelitian tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen (Analisis Pengaruh Tingkat Kepuasan pelanggan, Tingkat Kualitas Jasa, dan Tingkat Pengetahuan Merek terhadap Loyalitas Konsumen Pengguna Produk Handphone Merek Nokia di Yogyakarta), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis statistika dari masing-masing variabel penelitian dapat diambil kesimpulan:
 - a. Berdasarkan analisis regresi berganda, nilai koefisiensi regresi untuk variabel kepuasan pelanggan (X_1) sebesar 0,213, variabel tingkat kualitas jasa (X_2) sebesar -0,256, dan variabel tingkat pengetahuan merek (X_3) sebesar 0,437 dengan nilai konstanta 1,510. Dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dari variabel tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat pengetahuan merek terhadap loyalitas konsumen pengguna handphone merek Nokia. Sedangkan variabel tingkat kualitas jasa tidak berpengaruh secara signifikan. Melihat hasil tersebut sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh dari tingkat kepuasan pelanggan, tingkat kualitas jasa, dan

tingkat pengetahuan merek terhadap loyalitas konsumen produk handphone merek Nokia di Yogyakarta dinyatakan diterima.

- b. Berdasarkan hasil Uji Serentak atau Uji F, menunjukkan bahwa tingkat signifikansi pada tabel ANOVA adalah 0,000 dan berada dibawah 0,05. Sesuai dengan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen tingkat kepuasan pelanggan, tingkat kualitas jasa, dan tingkat pengetahuan merek memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen produk handphone merek Nokia di Yogyakarta.
- c. Berdasarkan nilai koefisiensi regresi dapat diketahui bahwa nilai koefisiensi tertinggi terdapat pada variabel tingkat pengetahuan merek (X_3) yaitu 0,437 dengan nilai signifikansi 0,003. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat pengetahuan konsumen merupakan faktor yang paling berpengaruh dan dominan terhadap loyalitas konsumen pengguna handphone merek Nokia di Yogyakarta.
- d. Berdasarkan uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel tingkat kepuasan pelanggan (X_1) adalah 0,035, variabel kualitas jasa (X_2) adalah 0,069 dan variabel tingkat pengetahuan merek (X_3) adalah 0,003. Secara berurutan dari variabel independen tersebut yang berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen handphone merek Nokia adalah tingkat pengetahuan merek (X_3),

tingkat kepuasan pelanggan (X_1), sedangkan untuk variabel tingkat kualitas jasa memberikan pengaruh yang tidak signifikan karena kualitas jasa oleh sebagian produk handphone cenderung sama. Sedangkan variabel tingkat pengetahuan konsumen dan tingkat kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang signifikan, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa faktor kepuasan pelanggan merupakan faktor yang paling signifikan dan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen pengguna handphone merek Nokia di Yogyakarta dinyatakan tidak diterima atau ditolak dikarenakan faktor yang paling berpengaruh secara signifikan adalah tingkat pengetahuan merek.

B. SARAN

Berdasarkan dari penelitian tersebut maka penulis dapat memberikan saran yang sekiranya dapat memberikan masukan terhadap perkembangan produk merek Nokia

1. Ditinjau dari kesimpulan dalam penelitian ini perkembangan handphone merek Nokia dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu faktor tingkat pengetahuan merek dan tingkat kepuasan pelanggan. Melihat dari faktor tingkat pengetahuan merek, pelanggan handphone merek Nokia menginginkan bahwa merek Nokia tetap selalu dikenal oleh masyarakat dimanapun dan kapanpun, oleh karena itu sebaiknya kuantitas periklanan dan pemasaran dari perkembangan produk handphone Nokia yang selalu diperbaharui seri-serinya dapat tetap diketahui masyarakat. Nokia dapat menggunakan media-media alternatif yang selalu berkembang di masyarakat, seperti jejaring social di internet, pembelian online di internet, situs-situs Nokia yang selalu diperbaharui dan menggunakan media-media yang sudah sering digunakan seperti media luar ruang dan media elektronik.
2. Pengembangan produk dari handphone merek Nokia sendiri menjadi pertimbangan penting bagi proses pelayanan pelanggan. Berbagai macam fitur yang menunjang bagi kebutuhan konsumen dapat menjadi alasan pelanggan lama membeli handphone baru tetap pada merek Nokia. Memperbaharui layanan dan fitur-fitur yang dibutuhkan masyarakat saat ini seperti M-Banking, service massanger (pelayanan

pesan), fitur-fitur internet, game, dan aplikasi-aplikasi lain yang menunjang kebutuhan pelanggan penting untuk dipertimbangkan. Bekerja sama dengan perusahaan lain guna menunjang fitur-fitur pada produk handphone tentunya dapat menjadi cara produk Nokia dapat tetap dikenal dan tetap bertahan di pasaran.

3. Handphone Nokia juga perlu memberikan jaminan kepada para pengguna handphone untuk mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan. Cara tersebut dapat dilakukan dengan memberikan garansi produk dan servis secara gratis dalam kurun waktu tertentu. Tentunya dimudahkan dengan cabang-cabang atau gerai Nokia yang diperbanyak lokasinya agar lebih mudah ditemukan oleh para pelanggan Nokia.

NO	JK	Tingkat Kepuasan Pelanggan						Tingkat Kualitas Jasa						Tingkat Pengetahuan Merek								Loyalitas konsumen					
		P1	P2	P6	P7	JML		P8	P9	P11	P12	JML		P15	P16	P17	P18	P19	P20	JML		P22	P24	P25	P26	JML	
1	W	2	4	4	4	12	4.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	3	4	23	3.83	3	3	2	2	10	2.50
2	L	1	2	3	3	8	2.67	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	3	3	4	21	3.50	3	2	2	2	9	2.25
3	W	2	3	2	4	9	3.00	4	3	2	4	13	3.25	3	4	4	2	2	4	19	3.17	2	2	2	1	7	1.75
4	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	3	3	3	2	3	16	2.67	3	2	2	2	9	2.25
5	W	2	2	1	1	4	1.33	3	3	3	3	12	3.00	2	2	3	3	2	3	15	2.50	2	3	3	2	10	2.50
6	W	2	4	3	3	10	3.33	3	3	3	3	12	3.00	3	4	4	2	2	4	19	3.17	3	2	2	1	8	2.00
7	L	1	3	4	3	10	3.33	2	1	1	2	6	1.50	3	3	3	2	2	1	14	2.33	4	2	3	3	12	3.00
8	W	2	3	3	2	8	2.67	3	3	2	4	12	3.00	2	2	4	3	2	4	17	2.83	2	2	2	2	8	2.00
9	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	3	3	2	2	3	15	2.50	3	3	3	3	12	3.00
10	L	1	3	3	3	9	3.00	3	2	3	3	11	2.75	2	3	3	3	3	3	17	2.83	2	3	3	2	10	2.50
11	W	2	4	3	2	9	3.00	3	3	2	2	10	2.50	1	2	3	2	2	2	12	2.00	2	2	2	2	8	2.00
12	W	2	4	2	2	8	2.67	3	2	4	4	13	3.25	3	4	4	3	3	3	20	3.33	3	2	3	2	10	2.50
13	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	2	2	10	2.50
14	W	2	2	2	2	6	2.00	4	3	4	4	15	3.75	4	4	4	4	2	4	22	3.67	2	2	2	1	7	1.75
15	L	1	2	2	2	6	2.00	3	2	2	3	10	2.50	2	2	3	2	2	3	14	2.33	3	3	3	3	12	3.00
16	W	2	3	3	2	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	2	2	3	16	2.67	2	2	3	2	9	2.25
17	W	2	3	4	4	11	3.67	3	3	3	4	13	3.25	4	4	4	3	3	4	22	3.67	4	3	4	3	14	3.50
18	W	2	3	3	2	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	2	2	3	16	2.67	3	3	3	3	12	3.00
19	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	2	3	17	2.83	3	3	3	3	12	3.00
20	L	1	4	3	4	11	3.67	4	4	3	4	15	3.75	4	4	4	4	4	4	24	4.00	3	4	3	4	14	3.50
21	W	2	4	3	3	10	3.33	3	3	4	4	14	3.50	3	3	3	3	2	3	17	2.83	3	3	3	3	12	3.00
22	W	2	3	3	3	9	3.00	3	4	4	3	14	3.50	3	4	4	3	3	4	21	3.50	4	4	3	3	14	3.50
23	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	4	13	3.25	3	4	4	4	3	4	22	3.67	4	2	2	2	10	2.50
24	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	2	3	11	2.75	3	3	4	3	3	4	20	3.33	4	4	3	2	13	3.25
25	L	1	3	3	4	10	3.33	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	2	3	3	17	2.83	4	3	3	3	13	3.25
26	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	4	4	14	3.50	3	3	3	3	3	3	18	3.00	4	4	3	3	14	3.50
27	L	1	3	4	3	10	3.33	3	4	4	4	15	3.75	4	3	4	3	4	3	21	3.50	3	4	3	4	14	3.50
28	W	2	2	2	3	7	2.33	3	3	3	4	13	3.25	1	3	3	1	2	4	14	2.33	2	1	2	1	6	1.50
29	W	2	3	4	3	10	3.33	3	3	4	4	14	3.50	2	4	4	1	2	4	17	2.83	2	1	1	1	5	1.25
30	L	1	4	4	4	12	4.00	3	4	4	4	15	3.75	4	4	3	3	3	3	20	3.33	3	4	3	4	14	3.50
31	W	2	3	3	4	10	3.33	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	4	3	3	13	3.25
32	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	2	3	3	11	2.75
33	W	2	2	3	3	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	2	11	2.75
34	W	2	3	2	3	8	2.67	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	3	12	3.00
35	W	2	3	3	3	9	3.00	4	3	3	4	14	3.50	4	3	4	2	2	4	19	3.17	3	2	2	2	9	2.25
36	W	2	3	2	3	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	2	2	3	3	10	2.50
37	L	1	4	4	4	12	4.00	3	4	3	3	13	3.25	4	4	4	4	4	4	24	4.00	4	4	3	3	14	3.50
38	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	2	11	2.75
39	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	2	3	2	2	3	14	2.33	2	2	2	2	8	2.00
40	L	1	3	3	2	8	2.67	3	3	4	4	14	3.50	3	3	4	3	2	4	19	3.17	2	2	2	2	8	2.00
41	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	3	2	2	3	3	15	2.50	2	2	2	2	8	2.00
42	W	2	4	4	4	12	4.00	3	3	4	4	14	3.50	3	4	4	3	4	4	22	3.67	2	3	3	2	10	2.50
43	W	2	4	3	3	10	3.33	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	2	2	3	16	2.67	2	3	3	2	10	2.50
44	W	2	3	4	4	11	3.67	3	4	4	4	15	3.75	2	3	3	2	2	4	16	2.67	4	2	3	1	10	2.50
45	W	2	2	3	3	8	2.67	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	3	3	3	18	3.00	2	2	3	2	9	2.25
46	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	4	4	14	3.50	3	3	4	2	2	4	18	3.00	2	1	3	2	8	2.00
47	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	2	3	3	3	2	3	16	2.67	2	2	3	2	9	2.25
48	W	2	4	3	4	11	3.67	3	3	4	4	14	3.50	3	4	4	3	2	3	19	3.17	3	3	3	2	11	2.75
49	W	2	3	3	4	10	3.33	3	3	4	4	14	3.50	3	4	4	2	3	4	20	3.33	4	3	2	2	11	2.75
50	L	1	4	3	3	10	3.33	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	2	3	17	2.83	4	3	2	2	11	2.75
51	W	2	3	4	3	10	3.33	3	3	3	4	13	3.25	4	3	3	3	3	4	20	3.33	4	3	3	3	13	3.25
52	L	1	3	3	4	10	3.33	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	2	11	2.75
53	L	1	3	3	4	10	3.33	3	3	4	3	13	3.25	3	3	3	3	3	3	18	3.00	4	3	3	2	12	3.00
54	W	2	3	3	4	10	3.33	3	3	2	4	12	3.00	2	3	3	2	2	3	15	2.50	3	3	2	2	10	2.50
55	W	2	3	2	2	7	2.33	3	3	3	3	12	3.00	2	3	3	2	2	2	14	2.33	2	2	2	2	8	2.00
56	W	2	3	3	4	10	3.33	3	3	3	4	13	3.25	2	3	3	2	3	3	16	2.67	4	3	3	2	12	3.00
57	W	2	3	3	3	9	3.00	3	3	3	4	13	3.25	3	3	3	3	3	4	19	3.17	3	3	3	2	11	2.75
58	W	2	4	3	3	10	3.33	3	3	4	3	13	3.25	4	3	3	4	3	4	21	3.50	3	2	2	3	10	2.50
59	L	1	3	3	4	10	3.33	3	4	3	4	14	3.50	3	3	4	3	3	4	20	3.33	3	4	3	3	13	3.25

60	L	1	3	3	4	10	3.33	3	4	3	3	13	3.25	3	3	4	4	3	3	20	3.33	3	3	3	3	12	3.00
61	W	2	4	2	3	9	3.00	3	3	2	2	10	2.50	3	3	2	4	2	4	18	3.00	3	3	3	1	10	2.50
62	W	2	3	2	3	8	2.67	3	3	4	4	14	3.50	4	3	4	3	3	4	21	3.50	2	3	3	2	10	2.50
63	L	1	2	4	4	10	3.33	3	3	3	4	13	3.25	3	4	4	3	3	3	20	3.33	4	3	3	2	12	3.00
64	L	1	3	3	3	9	3.00	4	4	3	4	15	3.75	4	3	4	3	3	4	21	3.50	3	3	3	3	12	3.00
65	L	1	2	3	4	9	3.00	3	2	2	2	9	2.25	3	3	2	3	3	3	17	2.83	4	3	1	1	9	2.25
66	L	1	3	2	4	9	3.00	3	3	1	4	11	2.75	4	2	1	2	3	4	16	2.67	4	4	1	1	10	2.50
67	L	1	2	2	4	8	2.67	3	3	3	4	13	3.25	3	3	4	3	2	3	18	3.00	4	3	2	2	11	2.75
68	L	1	3	3	3	9	3.00	3	3	2	3	11	2.75	2	2	3	2	2	3	14	2.33	2	2	2	2	8	2.00
69	W	2	3	2	2	7	2.33	3	3	2	3	11	2.75	3	3	3	2	2	3	16	2.67	3	2	2	2	9	2.25
70	W	2	3	2	2	7	2.33	3	3	2	3	11	2.75	2	3	3	3	2	2	15	2.50	3	2	2	2	9	2.25
71	L	1	2	3	3	8	2.67	2	3	3	4	12	3.00	3	3	4	2	2	3	17	2.83	3	2	3	2	10	2.50
72	W	2	3	4	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	3	2	3	19	3.17	3	3	3	2	11	2.75
73	W	2	4	4	4	12	4.00	3	4	3	3	13	3.25	3	2	4	2	3	3	17	2.83	4	3	3	2	12	3.00
74	W	2	2	2	1	5	1.67	2	3	4	4	13	3.25	1	1	3	3	4	3	15	2.50	2	3	4	3	12	3.00
75	W	2	3	4	4	11	3.67	4	4	3	4	15	3.75	2	4	4	4	3	4	21	3.50	4	2	4	1	11	2.75
76	L	1	4	4	4	12	4.00	4	4	3	3	14	3.50	4	4	4	3	3	3	21	3.50	3	3	3	3	12	3.00
77	L	1	4	4	3	11	3.67	3	2	2	4	11	2.75	3	2	2	2	3	3	15	2.50	2	3	4	3	12	3.00
78	L	1	3	3	3	9	3.00	3	3	4	4	14	3.50	2	3	3	2	2	3	15	2.50	3	2	3	3	11	2.75
79	L	1	3	4	3	10	3.33	3	3	4	4	14	3.50	2	4	4	1	2	4	17	2.83	2	1	1	1	5	1.25
80	W	2	3	2	2	7	2.33	2	3	3	4	12	3.00	2	3	3	2	2	4	16	2.67	2	2	2	2	8	2.00
81	W	2	2	2	3	7	2.33	2	3	4	3	12	3.00	3	4	3	2	3	3	18	3.00	3	4	3	4	14	3.50
82	W	2	3	3	2	8	2.67	3	3	3	2	11	2.75	3	2	3	2	3	3	16	2.67	3	3	2	3	11	2.75
83	W	2	4	3	3	10	3.33	3	3	2	3	11	2.75	2	3	3	2	2	3	15	2.50	4	3	2	2	11	2.75
84	W	2	2	3	3	8	2.67	3	3	2	3	11	2.75	2	3	3	2	2	3	15	2.50	4	3	2	2	11	2.75
85	W	2	4	4	4	12	4.00	4	3	3	4	14	3.50	3	4	3	3	3	4	20	3.33	3	3	3	3	12	3.00
86	W	2	3	3	3	9	3.00	3	2	3	2	10	2.50	3	4	3	3	3	3	19	3.17	2	3	3	4	12	3.00
87	W	2	2	4	2	8	2.67	3	3	4	4	14	3.50	4	3	4	4	2	4	21	3.50	4	2	3	1	10	2.50
88	L	1	3	3	4	10	3.33	3	2	2	3	10	2.50	2	1	3	4	4	3	17	2.83	2	2	4	3	11	2.75
89	W	2	3	3	3	9	3.00	4	4	3	4	15	3.75	3	4	4	3	3	3	20	3.33	3	3	3	3	12	3.00
90	L	1	2	3	3	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	3	12	3.00
91	L	1	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	3	12	3.00
92	L	1	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	3	12	3.00
93	L	1	3	3	3	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	3	3	3	18	3.00	3	3	3	3	12	3.00
94	W	2	4	4	4	12	4.00	4	3	3	4	14	3.50	4	4	4	3	3	4	22	3.67	3	3	3	2	11	2.75
95	W	2	2	3	4	9	3.00	3	3	3	3	12	3.00	4	3	4	3	2	4	20	3.33	4	2	2	2	10	2.50
96	L	1	3	3	3	9	3.00	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	2	3	17	2.83	4	3	2	2	11	2.75
97	L	1	2	2	3	7	2.33	3	3	3	3	12	3.00	2	3	3	2	2	3	15	2.50	3	2	2	2	9	2.25
98	W	2	2	3	3	8	2.67	3	3	3	3	12	3.00	3	3	3	2	2	3	16	2.67	3	2	2	2	9	2.25
99	W	2	3	3	3	9	3.00	4	3	3	3	13	3.25	3	3	3	3	2	3	17	2.83	4	3	2	2	11	2.75
100	W	2	3	4	4	11	3.67	4	4	4	4	16	4.00	4	3	4	3	2	3	19	3.17	3	3	3	2	11	2.75