

V. KESIMPULAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pada permasalahan yang telah dirumuskan serta hasil analisis dan pengujian hipotesis dari bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik konsumen didominasi terdiri dari perempuan, berumur antara 21 hingga 30 tahun, yang mayoritas merupakan SMA dan sebagian besar pelajar/mahasiswa, pegawai swasta dengan memiliki status belum menikah.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Faktor kualitas pelayanan direfleksikan melalui lima indikator, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiveness*), tanggungan (*assurance*), dan empati (*empathy*).
3. Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas konsumen. Faktor kepuasan konsumen direfleksikan melalui lima indikator, kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, biaya & kemudahan untuk mendapat produk.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat. Diantara saran-saran tersebut sebagai berikut :

1. Diharapkan pihak Janji Jiwa 213 Gressmall untuk lebih fokus pada faktor-faktor yang berkaitan dengan loyalitas konsumen, seperti kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Meningkatkan kepuasan konsumen sangat penting, karena hal ini akan mempermudah pihak Janji Jiwa 213 Gressmall dalam memperoleh loyalitas

dari konsumen. Dengan demikian, hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak Janji Jiwa 213 Gressmall.

3. Untuk penelitian selanjutnya, sebaiknya mempertimbangkan faktor-faktor lain di luar yang telah diteliti, mengingat masih banyak aspek yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen di Janji Jiwa 213 Gressmall.