

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Terbentuk dua *cluster* responden yang memiliki karakteristik berbeda berdasarkan usia, jenis pekerjaan, pendapatan, lama akses internet, hal yang biasa dibuka di internet, frekuensi belanja elektronik dan pernah tidaknya belanja elektronik secara *online*. *Cluster 1* dinamai *cluster* senang belanja elektronik secara *online* dan *cluster 2* dinamai *cluster* senang belanja elektronik secara *offline*.
2. Berdasarkan analisa diskriminan, variabel yang menjadi pembeda antara 2 *cluster* adalah promo yang disediakan toko *online* dan kemudahan dalam melakukan transaksi secara *online*.
3. Dari hasil analisa faktor didapatkan 3 faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu faktor kualitas dan promo produk, faktor performa toko dan faktor saran dari orang lain.
4. Sebanyak 34,5% responden tergolong pelanggan tidak loyal dengan toko *online* dan 65,5% responden sisanya merupakan pelanggan yang loyal dengan toko *online*. Ketidak loyalan responden dapat dipengaruhi karena banyaknya pilihan toko baik itu toko *online* maupun toko konvensional dalam menjual produk elektronik.

6.2 Saran

Penelitian hanya berfokus untuk produk elektronik dan di wilayah Surabaya. Oleh karena itu penelitian selanjutnya dapat memperluas daerah penelitian atau berfokus pada satu toko *online* maupun konvensional saja.

Daftar Pustaka

- Griffin, Jill, 2005, *Customer Loyalty*, Edisi Revisi, Jakarta : Erlangga Kotler (2000:429)
- Hurriyati, Ratih 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung Alfabeta
- Kotler, P. dan Keller, K.L.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Diterjemahkan oleh: Bob Sabran. Jakarta: Erlangga
- Santoso, Singgih. 2014. *Statistik Multivariat Edisi Revisi: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo
- Vanessa, Gaffar. 2007. *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung: Alfabeta
- Wijayanto, Kusuma. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta