

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan yakni perolehan temuan serta analisis penelitian pada persoalan penelitian. Menurut penelitian ini guna memahami pengaruh kualitas layanan, kepercayaan serta kepuasan pada loyalitas pelanggan, lalu terdapat kesimpulan yaitu:

1. Variabel kualitas layanan ada pengaruh positif signifikan pada loyalitas pelanggan Futsal SP. Ini dibuktikan dari kualitas layanan yang memiliki nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$.
2. Variable kepercayaan ada pengaruh positif signifikan pada loyalitas pelanggan Futsal SP. Hal ini dibuktikan dari kepercayaan yang memiliki nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$.
3. Variabel kepuasan berpengaruh positif signifikan pada loyalitas pelanggan Futsal SP. Ini dibuktikan dari kepuasan memiliki nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$.
4. Variabel kepuasan, kepercayaan, kualitas layanan pada loyalitas pelanggan Futsal SP berpengaruh secara bersamaan pada loyalitas pelanggan Futsal SP. Ini dibuktikan dari $F_{hitung} > F_{tabel}$.

5.2 Saran

Saran yang bisa diajukan menurut kesimpulan diatas ialah seperti berikut:

1. Dengan kualitas layanan,kepercayaan dan kepuasan yang telah dibuat oleh pihak Futsal SP, seharusnya lebih mengutamakan pada pengembangan loyalitas pelanggan supaya terwujud hubungan timbal balik antara pelanggan dan pihak Futsal SP.
2. Pihak Futsal SP seharusnya lebih menjaga kualitas layanan, kepercayaan dan kepuasan yang lebih agar bisa tercapai dengan maksimal.
3. Dalam uji T (parsial) didapat angka kepercayaan (4,814) dan kepuasan (2,348) lebih rendah dibandingkan kualitas layanan (13,221), maka penulis menyarankan kualitas kepercayaan dan kepuasan terhadap Futsal SP harus ditingkatkan karena lebih berperan dalam menciptakan loyalitas pelanggan itu sendiri, selain itu kualitas layanan juga berperan memudahkan pelanggan saat memenuhi keinginannya. Penulis berharap bagi peneliti seterusnya dapat menambah variabel lain diluar cara penulis akurat demi untuk memperoleh jawaban maksimal mengenai kepuasan pelanggan.