

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Dari hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yakni:

1. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik yang dibuktikan dengan hasil uji t yakni t hitung 6,705 lebih besar dari t tabel (1,97202) dan nilai signifikansi ialah  $0,000 < 0,05$ .
2. Variabel citra merek memiliki pengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik yang dibuktikan dengan hasil uji t yakni t hitung 8,327 lebih besar dari t tabel (1,97202) dan nilai signifikansi ialah  $0,000 < 0,05$ .
3. Loyalitas pelanggan pada PT Surya Samudera Logistik secara bersama-sama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra merek yang dibuktikan dengan hasil uji f yakni f hitung lebih besar dari f tabel dengan nilai  $114,671 > 3,04$  dan nilai signifikansi ialah  $0,000 < 0,05$ .

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan dalam kajian ini, peneliti memberikan beberapa saran, yakni:

1. Perusahaan harus lebih memperhatikan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan citra merek yang diberikan kepada pelanggan, supaya loyalitas pelanggan tetap terjaga dan meningkat karena loyalitas merupakan sebuah kunci keberhasilan PT Surya Samudera Logistik.

2. Perusahaan harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik, karyawan ekspedisi kargo PT Surya Samudera Logistik harus menanggapi kebutuhan pelanggan dengan ramah, tulus hati, dan lebih *fast response* supaya pelanggan tetap loyal terhadap perusahaan.
3. Perusahaan diharapkan bisa meningkatkan citra mereknya dengan memberikan pandangan dan perspektif yang baik serta menarik supaya pelanggan tetap tertarik dan loyal terhadap perusahaan.
4. Untuk peneliti selanjutnya, dapat menambahkan beberapa variabel baru yang belum diteliti karena terdapat faktor lainnya yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan.