

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Setelah membahas hasil penelitian, adapun simpulan yang dapat peneliti rincikan, diantaranya:

1. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur.
2. Kepercayaan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur.
3. Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur.
4. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur.

#### **5.2 Saran**

Dari rincian simpulan yang telah dijelaskan, adapun beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan, diantaranya:

1. Kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi loyalitas pada pelanggan PT Lubricant Indo Makmur, oleh sebab itu diharapkan perusahaan dapat lebih meningkatkan dan memperhatikan hal tersebut.

2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kegunaan kepada peneliti berikutnya untuk dijadikan sebagai referensi ataupun acuan dalam membuat penelitian selain dari variabel kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.