

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka peneliti menarik kesimpulan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sumber Alfaria Tri Jaya Tbk.
2. Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sumber Alfaria Tri Jaya Tbk.
3. Secara Bersamaan variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Sumber Alfaria Tri Jaya Tbk.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dari penelitian tersebut, maka peneliti bisa memberikan saran/pendapat untuk lebih meningkatkan loyalitas pelanggan pada PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, sebagai berikut:

1. Dengan kondisi sekarang kualitas pelayanannya yang menurun, sehingga membuat masyarakat enggan untuk berlangganan lagi, maka perusahaan harus membuat kualitas pelayanan yang lebih bagus lagi agar semakin banyak pelanggan yang akan menggunakan lagi produk tersebut.

2. Perusahaan selain membuat kualitas pelayanan yang baik lagi perusahaan juga harus meningkatkan kepuasan konsumennya agar pelanggannya bisa nyaman jika ingin berlangganan lagi di PT Sumber Alfaria Tri Jaya Tbk.
3. Perlunya pengamatan yang lebih serius terhadap permasalahan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dikarenakan jika perusahaan ingin meningkatkan penjualan serta memperoleh laba yang lebih besar maka perusahaan perlu melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan konsumennya yang lebih baik agar bisa menarik perhatian masyarakat.
4. Berdasarkan hasil uji R – Square (R^2) itu terdapat hasil 0,480 atau 48,0%, yang dimana variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen tidak dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan. Maka diharapkan peneliti selanjutnya bisa menambahkan variabel lainnya yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.