

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai emosional, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan di Kantor Notaris Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Emosional (X1) tidak ada pengaruh dan signifikansi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (Y) di Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. Hal ini dikarenakan hasil uji parsial variabel emosional H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Kepuasan (X2) tidak ada pengaruh dan signifikansi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. Hal ini dikarenakan hasil uji parsial variabel kepuasan H_0 diterima dan H_2 ditolak.
3. Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikansi secara parsial terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. Hal ini dikarenakan hasil uji parsial variabel kepercayaan H_0 ditolak dan H_3 diterima.
4. Emosional (X1), Kepuasan (X2), dan Kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati Lukman Dadali, S.H. Hal ini dikarenakan hasil uji simultan f hitung lebih besar dari pada f tabel.

5.2 Saran

Bedasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, maka dari itu dapat diperoleh saran sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Notaris dan PPAT Debora Ekawati lukman Dadali, S.H., diharapkan untuk menjalin hubungan emosional yang positif, selalu memperhatikan dan meningkatkan kualitas kinerja, menjaga kesetiaan klien, agar meningkatkan loyalitas pelanggan
2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan memperluas jumlah dan karakteristik responden sehingga menghasilkan hasil data yang bervariasi. Kemudian peneliti berharap penulis selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih baik.