

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepercayaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Armada Lintas Samudra dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $2,277 > 1,972$ dan nilai signifikansi sebesar $0,024 < 0,05$.
2. Citra perusahaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Armada Lintas Samudra dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $9,843 > 1,972$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
3. *Customer experience* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Armada Lintas Samudra dengan t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} yaitu $3,782 > 1,972$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.
4. Kepercayaan, citra perusahaan, dan *customer experience* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Armada Lintas Samudra dengan F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel} yaitu $108,572 > 2,65$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian dimasa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya diharapkan bisa dikembangkan penelitiannya kepada populasi dan sampel yang lebih banyak dan tidak hanya pada variabel kepercayaan, citra perusahaan, dan *customer experience* tetapi bisa dengan variabel-variabel lain yang berkaitan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pada pelanggan dengan memperbaiki ketepatan waktu dalam pengiriman dan pengantaran barang hingga ke tangan pelanggan.
3. Perusahaan perlu memperbaiki citra perusahaan dengan menjalin hubungan baik dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman untuk terus menggunakan jasa perusahaan dalam pengiriman barang.
4. Perusahaan harus mampu memberikan pelanggan suatu pengalaman yang baik selama menggunakan jasa yang perusahaan berikan dengan cara mempercepat respon ketika pelanggan melakukan permintaan harga.