

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pada penelitian ini yang ada pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) memiliki hubungan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,805 > t$  tabel 1,982.
2. Berdasarkan pada penelitian ini yang ada pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa Kepuasan pelanggan (X2) memiliki hubungan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,214 > t$  tabel 1,982.
3. Berdasarkan pada penelitian ini yang ada pada bab sebelumnya, disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2) memiliki hubungan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dan nilai f hitung  $27,724 > f$  tabel 3,08.

## 5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan tentang Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas PT Asia Panganindo Jaya, maka saran yang dapat di berikan pada penelitian yang akan datang berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan termasuk kategori cukup, namun kualitas pelayanan akan lebih baik apabila PT Asia Panganindo Jaya meningkatkan lagi pelayanan terhadap pelanggan seperti melayani pelanggan tersebut dengan ramah, sopan, sabar dan penuh dengan keinginan dalam melayani pelanggan tersebut.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada PT Asia Panganindo Jaya termasuk dalam kategori baik, namun akan lebih baik lagi apabila di tingkatkan lagi kepeduliat terhadap semua pelanggan dan selalu memenuhi permintaan pelanggan dengan sepenuh hati agar pelanggan tersebut akan merasa nyaman.
3. Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan juga termasuk dalam kategori cukup, namun PT Asia Panganindo Jaya lebih baik apabila memenuhi setiap permintaan yang diharapkan pelanggan dan melayani pelanggan tersebut dengan sepenuh hati yang memuaskan pelanggan sesuai dengan harapan pelanggan.