

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Simpulan merupakan hasil temuan dan analisis penelitian terhadap permasalahan penelitian. Berdasarkan penelitian untuk mengetahui pengaruh *customer relationship management* dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Remicon Widyaprima, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Remicon Widyaprima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $(0,000) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ dan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (4,592 > 1,982)$.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Remicon Widyaprima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $(0,002) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ dan nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} (3,148 > 1,982)$.
3. Variabel *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Remicon Widyaprima. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan $(0,000) < \text{nilai } \alpha (0,05)$ dan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} (56,878 > 3,08)$.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian hasil kesimpulan tentang Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Remicon Widyaprima, maka saran yang dapat peneliti berikan pada penelitian yang akan datang berdasarkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

1. Penulis berharap PT Remicon Widyaprima dapat memberikan pelayanan yang lebih ramah dan sopan lagi kepada pelanggan serta memberikan potongan harga kepada pelanggan yang melakukan pembelian dalam jumlah banyak.
2. PT Remicon Widyaprima seharusnya dapat memberikan harga beton jadi yang lebih murah dibandingkan dengan perusahaan beton jadi yang lain agar pelanggan tetap loyal kepada perusahaan serta memberikan kualitas produk yang baik agar pelanggan dapat merasa bangga telah menggunakan beton jadi yang diproduksi oleh PT Remicon Widyaprima.
3. PT Remicon Widyaprima diharapkan dapat memberikan pelayanan dan hasil produk yang memuaskan agar pelanggan dapat senantiasa menggunakan produk dan jasa yang disediakan oleh PT Remicon Widyaprima seperti salah satunya jasa *concrete pump* dan diharapkan dengan diberikannya pelayanan yang memuaskan tersebut dapat membuat pelanggan tidak terpengaruh oleh penawaran beton jadi yang ditawarkan oleh perusahaan beton jadi yang lain.
4. R Square 51,11%, sisa persentase sejumlah 48,89% dijadikan tambahan variabel lain untuk dilakukan penelitian selanjutnya.