

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam arti dimana kualitas pelayanan yang baik akan mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara Batam.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam arti dimana kepuasan pelanggan yang dirasakan oleh pelanggan akan mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara Batam
3. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam arti dimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang didapatkan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara Batam

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam Penelitian ini yang diteliti hanya terbatas pada Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara Batam. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di PT Capella Dinamik Nusantara Batam. Sedangkan faktor-faktor lain yang juga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan yang belum diungkap berapa besar pengaruhnya, semoga pada penelitian selanjutnya dapat membahas faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan agar bisa dilakukan pada perusahaan dengan skala yang lebih besar sehingga jumlah sampel yang didapatkan juga akan lebih banyak untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat lagi yang kemudian bisa menggambarkan situasi yang sebenarnya terkait manajemen pemasaran khususnya tentang Loyalitas Pelanggan.
3. Penelitian selanjutnya agar menggunakan bantuan program pengolah data selain SPSS seperti program Software Amos, Minitab, S-plus, SAS, dan lain-lain sehingga bisa memperoleh hasil olahan dan analisis data dengan metode yang berbeda.