

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepercayaan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Golden Hardarwe di Kota Batam. Dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel kepercayaan tersebut lebih besar dari t tabel ($5,479 > 1,978$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
2. Kepuasan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Golden Hardarwe di Kota Batam. Dapat diketahui bahwa nilai t hitung variabel kepuasan tersebut lebih besar dari t tabel ($4,115 > 1,978$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).
3. Kepercayaan (X1) dan kepuasan (X2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Golden Hardware di Kota Batam. Dapat diketahui bahwa nilai nilai F hitung tersebut lebih besar dari F tabel ($107,796 > 3,06$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$).

5.2 Saran

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini diantara lain adalah :

1. Agar pelanggan dapat meningkatkan tingkat loyalitas terhadap PT Golden Hardware, maka variabel kepuasan dan kepercayaan sangat dibutuhkan. Hal ini dapat di lihat dari hasil penelitian dengan nilai tingkat presentase pengaruhnya variabel kepercayaan dan variabel kepuasan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 61.7%.
2. Melalui hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi bagi perusahaan yang terkait dalam menjalankan perusahaan dan agar terus meningkatkan kemajuan perusahaan.
3. Disarankan kepada PT Golden Hardware untuk berkomunikasi dengan pelanggan melalui whatsapp supaya lebih jelas dan juga untuk menghindari kesalahpahaman antara pelanggan dan perusahaan, menepati kesepakatan yang sudah dijanji dengan pelanggan dan juga memberikan perhatian terhadap pelanggan.
4. Disarankan agar peneliti selanjutnya yang melakukan peneliti berkaitan dengan penelitian ini sebaiknya menambah jumlah variabel dan menambah dan periode pengamatan dalam penelitian.