

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada perusahaan PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama di kota Batam. Hal ini terbukti bahwa meningkat atau menurunnya loyalitas pelanggan sangat ditentukan oleh variabel-variabel tersebut, serta penelitian ini membuktikan hipotesis yang menyatakan bahwa :

1. Variabel kualitas layanan (X_1), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama di kota Batam.
2. Variabel kepuasan pelanggan (X_2), secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama di kota Batam.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama di kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan jasa PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa loyalitas pelanggan mendapatkan penilaian paling banyak dalam kategori rendah. Oleh karena itu, Perusahaan jasa PT Putra Batam Jasa Mandiri Utama disarankan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan harga yang sesuai (*price fairness*) kepada pelanggan serta memberikan pelayanan pelanggan (*customer services*) yang lebih baik lagi kepada pelanggan, sehingga tercipta kepuasan pelanggan dan dapat meraih loyalitas pelanggan.

2. Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, misalnya faktor *transaction, relationship, partnership* dan *ownership*. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode lain dalam meneliti loyalitas pelanggan, misalnya menggunakan metode kualitatif agar lebih mendalam terhadap pelanggan, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih bervariasi daripada angket yang jawabannya telah tersedia.

Penelitian selanjutnya sebaiknya menambah variabel-variabel yang lain agar didapatkan hasil penelitian yang lebih akurat mengenai variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, seperti: komitmen, harga, dan citra merek.