

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada PT Krisna Karya Perkasa menggunakan teori yang telah ada serta pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa. Berpengaruhnya antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa di mana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa. Berpengaruhnya antara promosi penjualan dengan loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa di mana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan terhadap loyalitas pelanggan meningkat.
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan promosi penjualan secara silmutan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Krisna Karya Perkasa. Berdasarkan hasil pengujian pada uji F dapat dilihat bahwa secara bersama sama kualitas pelayanan dan promosi penjualan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, peneliti juga membuat beberapa saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat kesimpulan diatas bahwa kualitas pelayanan dan promosi penjualan berpengaruh terhadap loyalitas maka disarankan untuk lebih memperhatikan pelayanan dan promosi agar dapat meningkat pelanggan yang setia pada perusahaan.
2. Kepada karyawan PT Krisna Karya Perkasa Batam agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan agar dapat menjalin hubungan baik bersama pelanggan agar setia dalam pembelian suatu produk atau jasa secara rutin.
3. Dalam penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan, promosi penjualan dan loyalitas pelanggan maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kualitas pelayanan dan promosi penjualan.