

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh kualitas produk pada PT Indogaben Sukses Perkasa secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan adanya 4 indikator yang mempengaruhinya seperti kualitas produk, kehandalan, kenyamanan penggunaan produk dan keamanan.
2. Terdapat pengaruh citra merek pada PT Indogaben Sukses Perkasa secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan adanya 3 indikator yang mempengaruhinya seperti citra positif, ciri khas yang berbeda dan dikenal masyarakat luas.
3. Terdapat pengaruh pelayanan pada PT Indogaben Sukses Perkasa secara signifikan dan positif terhadap loyalitas pelanggan, hal ini dikarenakan adanya 4 indikator yang mempengaruhinya seperti bukti fisik, daya tanggap, kehandalan dan jaminan.
4. Terdapat pengaruh kualitas produk, citra merek dan pelayanan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan pada PT Indogaben Sukses Perkasa .

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah diperoleh dari peneliti diatas, maka dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat diberikan peneliti kepada peneliti

selanjutnya :

1. Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan agar penelitian ini bisa dikembangkan, seperti menambahkan variabel harga, promosi, potongan harga dan lain-lain.
2. Dalam penelitian ini terdapat variabel citra merek yang tidak mempengaruhi secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan, Sehingga agar dapat menambahkan variabel potongan harga yang akan dapat menjadi bahan pertimbangan buat perusahaan dalam menawarkan produk tissue tessa diwilayah batam
3. Pada penelitian ini hanya menyebarkan kuesioner sebanyak 107 kepada responden, diharapkan penelitian selanjutnya agar dapat memperbanyak jumlah sampel agar bisa mendapatkan hasil yang tepat dan mampu menggambarkan situasi yang sebenarnya.