

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada PT Batamindo Executive Village (Southlinks) Kota Batam mengenai kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks). Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar $7,779 >$ nilai t_{tabel} sebesar $1,98472$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < \alpha (\alpha = 0,05)$.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks). Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai t_{hitung} sebesar $3,562 >$ nilai t_{tabel} sebesar $1,98472$ dan taraf signifikansi sebesar $0,001 < \alpha (\alpha = 0,05)$.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan PT Batamindo Executive Village (Southlinks). Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai F_{hitung} sebesar $91,770 > F_{tabel}$ sebesar $3,03$ dan taraf signifikansi sebesar $0,000 < \alpha (\alpha = 0,05)$ dengan nilai *R Square* sebesar

0,654 yang artinya 65,40% variabel loyalitas pelanggan dapat dipengaruhi oleh variabel kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka beberapa hal yang mungkin bisa penulis sarankan, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling rendah dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang perlu ditingkatkan karena kualitas pelayanan adalah elemen kunci pada kesuksesan bisnis. Oleh karena itu PT Batamindo Executive Village (Southlinks) diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dengan cara membuat standar pelayanan dengan baik serta memperhatikan dan memfokuskan apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh para pelanggan.
2. Berpijak hasil penelitian dan kajian teori maka disarankan kepada PT Batamindo Executive Village (Southlinks) untuk mempertimbangkan kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam penilaian loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan selayaknya ditumbuh kembangkan pada seluruh pelanggan sesuai prosedur dan aturan yang ada. Keputusan yang tepat dan cepat serta didukung fakta/data yang akurat sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. PT Batamindo Executive Village (Southlinks) harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memenuhi kebutuhan, keinginan serta

kepuasan pelanggan secara maksimal, karena tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan dihati pelanggan sehingga diharapkan pelanggan akan loyal terhadap setiap produk yang dihasilkan perusahaan.