

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Beberapa simpulan dapat diambil dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, di antaranya sebagai berikut:

1. Variabel kinerja layanan (X1) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
2. Variabel kepercayaan (X2) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
3. Variabel kepuasan (X3) secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.
4. Variabel kinerja layanan (X1), kepercayaan (X2) dan kepuasan (X3) secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ganda Nusantara Persada di Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan, terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini, di antaranya sebagai berikut:

1. PT Ganda Nusantara Persada di Batam diharapkan dapat meningkatkan kinerja layanan yang diberikan dengan cara mengurangi waktu tunggu pelanggan dan mempercepat proses pelayanan, hal ini dilakukan agar pelayanan yang

diberikan memiliki dampak yang positif sehingga dapat terciptanya loyalitas pelanggan

2. PT Ganda Nusantara Persada di Batam diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan yang diberikan dengan cara transparansi dalam menyediakan informasi produk yang jelas dan akurat agar pelanggan merasa percaya, hal ini dilakukan agar dapat terciptanya loyalitas pelanggan.
3. PT Ganda Nusantara Persada di Batam diharapkan dapat meningkatkan kepuasan yang diberikan dengan cara memberikan kepastian jasa atau produk dengan memiliki kualitas serta nilai yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hal ini dilakukan agar dapat terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Para peneliti berikutnya dianjurkan untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kualitas produk, promosi dan yang lainnya. Dengan demikian, penelitian berikutnya akan menjadi lebih beragam dan komprehensif.