

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Hasil penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan agar pengaruh *word of mouth*, daya tarik dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam dapat diketahui. Melalui penelitian yang dijalankan, hasil hubungan antara setiap variabel memperlihatkan hasil yang signifikan, alhasil setiap hipotesis dari penelitian ini dapat diterima. Adapun kesimpulan yang bisa ditarik, yaitu:

1. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel *word of mouth* memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam.
2. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel daya tarik memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam.
3. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel citra merek memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam.
4. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel *word of mouth*, daya tarik dan citra merek memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap Kepuasan pelanggan PT Leffindo Jaya Logistic di Kota Batam.

## **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian ini bisa dikatakan jauh dari kata sempurna, maka dari itu sejumlah saran yang dapat penulis terapkan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan word of mouth dapat melalui sosial media maupun secara ketemu satu sama lain agar produk tersebut dapat dikenal.
2. Untuk meningkatkan daya tarik harus membuat produk menjadi lebih menarik.
3. Untuk meningkatkan citra merek membutuhkan sebuah branding agar dapat dikenal di semua kalangan.