

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Temuan yang telah tersaji sebelumnya dapat mendistribusikan berbagai simpulan seperti uraian di bawah ini:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
4. Kemudahan penggunaan, kepercayaan dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.

#### **5.2 Saran**

Dengan mempertimbangkan temuan yang telah dipaparkan sebelumnya, saran yang dapat diajukan bisa dijelaskan lebih lanjut di bawah ini:

1. Maxim harus memastikan bahwa layanan dan produknya mudah dijangkau dan dapat digunakan dengan mudah oleh pelanggan agar bisa membentuk ikatan yang kuat dengan mereka. Hal ini berarti memperhatikan segala hal mulai dari ketersediaan produk hingga pengalaman pengguna yang lancar dan intuitif. Dengan memperhatikan aspek ini, Maxim akan dapat membangun

loyalitas pelanggan yang kokoh, di mana pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai sehingga cenderung tetap setia pada Maxim.

2. Maxim harus dapat menerapkan kebijakan yang mendorong transparansi dalam setiap transaksi dan kebijakan bisnis adalah kunci untuk memperkuat kepercayaan pelanggan. Dengan memberikan akses yang jelas dan terbuka terhadap informasi mengenai produk, layanan, dan proses bisnis, perusahaan dapat membuka jalur komunikasi yang jujur dan berdaya tarik dengan pelanggan. Ini tidak hanya membangun dasar kepercayaan yang kokoh, tetapi juga mendorong pertumbuhan loyalitas pelanggan yang berkelanjutan.
3. Maxim harus menunjukkan komitmen pada kepuasan pelanggan dengan merespons umpan balik mereka dengan cepat dan efektif. Tindakan ini tidak hanya menandakan bahwasanya perusahaan menghargai dan memperhatikan pendapat pelanggan, tetapi juga dapat untuk meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan. Dengan merespons secara proaktif, perusahaan dapat menangani masalah sebelum mereka berkembang menjadi keluhan yang lebih besar, serta menunjukkan dedikasi terhadap pengalaman positif pelanggan.
4. Penelitian selanjutnya harus mengeksplorasi topik ini dengan lebih mendalam melalui penambahan variabel bebas ke dalam analisis. Selain itu, penting untuk memperluas jumlah dan keragaman sampel responden yang diteliti. Dengan demikian, penelitian selanjutnya tidak hanya memberikan sesuatu wawasan yang lebih komprehensif tentang topik yang dikaji, tetapi juga dapat meningkatkan validitas eksternal dari temuan penelitian yang telah dapat diperoleh.