

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil-hasil yang terkuak dari proses analisis menghasilkan simpulan yang akan diurai secara sistematis dalam penjabaran berikut ini:

1. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
2. *Brand image* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.
4. Kepercayaan, *brand image* dan kepuasan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan Maxim di Kota Batam.

5.2 Saran

Uraian yang lebih dalam terkait saran temuan penelitian akan disampaikan pada bagian yang tersedia berikut:

1. Agar dapat memperkuat kepercayaan pelanggan, Maxim sebaiknya fokus pada peningkatan transparansi dalam setiap aspek layanan mereka. Salah satu cara yang efektif adalah dengan memberikan suatu informasi yang jelas dan mudah diakses tentang kebijakan, harga, serta prosedur yang terkait dengan layanan. Selain itu, penting bagi Maxim untuk memastikan bahwa pada setiap interaksi dengan pelanggan mencerminkan komitmen terhadap profesionalisme. Upaya-

upaya ini akan membantu meningkatkan persepsi positif tentang perusahaan dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

2. Untuk memperkuat *brand image* Maxim, penting bagi perusahaan untuk secara aktif membangun citra positif yang mencerminkan nilai-nilai perusahaan yang autentik. Maxim dapat melakukan ini dengan memanfaatkan berbagai *platform* media sosial untuk mengedukasi serta mengedepankan kualitas dan keunggulan produk mereka. keterlibatan dalam kegiatan sosial dan program tanggung jawab sosial perusahaan yang bermanfaat bagi masyarakat juga akan memberikan dampak positif terhadap *brand image*, sehingga pelanggan akan lebih percaya dan loyal terhadap merek tersebut.
3. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan, Maxim harus berfokus pada peningkatan kualitas pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah dengan mengembangkan sistem yang lebih efisien untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat dan tepat waktu, seperti meningkatkan waktu respons terhadap keluhan dan permintaan dari pengguna. Dengan menyediakan pelayanan yang lebih cepat, nyaman, dan sesuai harapan, Maxim dapat memperkuat kepuasan dan meningkatkan peluang untuk menciptakan loyalitas jangka panjang.
4. Untuk penelitian yang akan datang, disarankan untuk memperluas suatu ruang lingkup kajian ini dengan menambahkan variabel independen yang beragam. Penambahan variabel baru dapat membantu menggali faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, yang belum teridentifikasi. Selain itu, penelitian selanjutnya perlu memperbesar jumlah sampel yang digunakan

untuk memperoleh hasil yang representatif. Dengan meningkatkan ukuran sampel dan memperluas variabel yang diteliti, penelitian selanjutnya dapat meningkatkan keberagaman perspektif dalam analisis data yang diperoleh.