

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian diatas maka dapat di simpulkan bahwa :

1. *Sales promotion* berpengaruh positif dan tidak signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Elang Dwi Mitra
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Elang Dwi Mitra
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan pada PT Elang Dwi Mitra
4. *Sales promotion*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Elang Dwi Mitra.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa kesimpulan berikut ini adalah beberapa saran untuk perbaikan bagi perusahaan dan juga penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. PT Elang Dwi Mitra harus memperhatikan dan meningkatkan *sales promotion*, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggannya untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Karena ketiga faktor ini yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebanyak 81,3%.

2. Hasil dari peneliti ini semoga dapat membantu menambah wawasan dalam pengembangan ilmu dan diharapkan bisa membuat sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.