

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan penulis pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa.

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel keragaman produk terhadap loyalitas pelanggan pada PT CSK *Insulation Engineering*. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 5.397 > t_{tabel} 1.97635$ dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0.000 < 0.05$.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada PT CSK *Insulation Engineering*. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 3.755 > t_{tabel} 1.97635$ dan hasil nilai signifikan pada uji t sebesar $0.000 < 0.05$.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel keragaman produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada PT CSK *Insulation Engineering*. Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} 77.941 > F_{tabel} 3.06$ dan hasil nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$.

5.2. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel keragaman produk berpengaruh dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hendaknya PT CSK *Insulation Engineering* memperhatikan, mempertahankan dan meningkatkan keragaman produk yang telah dibangun oleh pihak perusahaan ataupun yang dibentuk oleh pelanggan.
2. Dari hasil penelitian di bab sebelumnya, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus lebih memperhatikan kualitas pelayanannya dalam mengelola usaha tersebut, disebabkan pelanggan yang diberikan pelayanan yang baik dan bagus akan dapat merasa puas dan akan terus melakukan pembelian ulang secara terus-menerus dalam jangka waktu panjang.
3. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh keragaman produk dan kualitas pelayanan sebesar 52.2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian ini selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.