

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bagian terakhir dari laporan penelitian ini yang akan menyimpulkan hasil dari penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan:

1. Kesimpulan yang diperoleh dari tabel XXXVI dapat dilihat dari *adjusted R square* sebesar 0.190. hal ini menunjukkan bahwa 19% variasi dari *customer loyalty* bisa dijelaskan oleh variabel dari *service quality* (variabel independen), yaitu *tangible, responsiveness, dan empathy*. 81% dijelaskan oleh faktor-faktor lain. Hasil uji hipotesis untuk pengaruh dari setiap variabel independen pada variabel dependen dilakukan dengan melihat nilai signifikansi t dengan alpha 0.05. berdasarkan pada tabel XXXVII, *service quality* berpengaruh positif dan signifikan pada *customer loyalty*. Hasil ini mendukung hipotesis (H1). Penemuan ini mengkonfirmasi hasil penemuan penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan PT. Ladang Kimia.
2. PT. Ladang Kimia harus bisa memperbaiki hal-hal yang masih kurang sehingga nanti dikemudian hari dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan serta dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang langsung dapat dilihat oleh pelanggan PT. Ladang Kimia dan nanti akan dinilai

oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa loyal dengan kualitas jasa yang diberikan PT. Ladang Kimia.

## **5.2 Saran**

Saran yang diberikan kepada PT. Ladang Kimia, yaitu:

1. Apabila PT. Ladang Kimia ingin menciptakan konsumen yang loyal maka PT. Ladang Kimia harus dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan mempunyai pengaruh dalam bentuk loyalitas pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan PT. Ladang Kimia perlu memperhatikan kepentingan unsur pelayanan. Bagi pelanggan, dengan demikian tidak ada unsur pelayanan yang dianggap penting dan menganggap unsur lain tidak penting karena unsur pelayanan merupakan kesatuan yang saling mendukung dan tidak terpisahkan.
3. Melakukan perbaikan pelayanan yang masih kurang seperti kualitas pelayanan yang dinilai masih kurang oleh pelanggan PT. Ladang Kimia, sehingga pelanggan akan merasa lebih loyal.
4. Apabila perusahaan ini meningkatkan loyalitas pelanggan, maka perusahaan dapat melakukan suatu hal yang dapat meningkatkan minat pelanggan misalnya dengan memperbaiki pelayanan yang masih dianggap kurang.