

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasila analisis data yang diperoleh dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dari analisis data didapat bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh yang sedang yaitu sebesar 0.568 dan variabel diluar kualitas layana dianggap konstan. Sehingga hipotesa yang mengatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan diterima.
2. Dari hasil analisi data dihasilkan bahwa variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah reliability dan responsiveness sedangkan tangibles, assurance dan emapthy tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
3. Povidar simpati harus bisa memperbaiki hal-hal yang masih kurang atau variabel-variabel yang masih dirasa kurang sehingga dikemudian hari dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan serta dapat mempertahankan dan meningkatkan faktor-faktor yang langsung dapat dilihat olh pelanggan dan nanti akan dinilai oleh pelanggan sehingga pelanggan akan merasa loyal dengan produknya.

## 5.2 Saran

Di era globalisasi yang semakin berkembang dan dinamika lingkungan yang berubah-ubah cepat membuat tugas produsen untuk menciptakan konsumen yang loyal tidaklah mudah dan hal tersebut merupakan tantangan yang berat bagi pihak provider simpati dalam menciptakan pelanggan yang loyal. Jika provider simpati ingin menciptakan konsumen yang benar-benar loyal, maka provider simpati harus dapat mengelola dan memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumennya bisa dengan meningkatkan kualitas layanan yang masih kurang karena kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

saran yang diberikan kepada perusahaan, yaitu

1. Jika provider simpati ingin menciptakan konsumen yang benar-benar loyal maka provider simpati harus dapat memuaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggannya. Hal ini disebabkan karena kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki pengaruh dalam membentuk loyalitas pelanggan.
2. Hendaknya melakukan perbaikan atau penyempurnaan pelayanan yang masih kurang misalnya faktor kualitas layanan yang dinilai masih kurang oleh pelanggan. sehingga pelanggan akan merasa lebih loyal lagi.
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan maka provider simpati sendiri perlu meningkatkan faktor-faktor kualitas layanan yang dirasakan pelanggannya tidak memuaskan yaitu dalam hal ini adalah item-item pertanyaan yang tidak valid dari hal tersebut dapat

diketahui apa yang harus diperbaiki dan kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh provider simpati.

4. Secara rutin melakukan penelitian untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas layanan sehingga dapat diketahui kekurangan apa yang perlu diperbaiki dan memperoleh masukan dari pelanggan baik berupa kritik maupun saran yang bermanfaat bagi loyalitas pelanggan provider simpati.
5. Apabila perusahaan ingin meningkatkan loyalitas pelanggan, maka perusahaan dapat melakukan suatu hal dapat meningkatkan minat konsumen misalnya memperbaiki elemen pelayanan yang dirasa masih kurang .