

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil Penelitian mengenai “Pengaruh *Word of communication* terhadap loyalitas pelanggan P.A Tunas Harapan” maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel X (*Word of Mouth Communication*) memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas Konsumen), sebesar 0,10% sedangkan sisanya sebesar 99,90% merupakan pengaruh dari faktor lain yang diabaikan penulis.
2. Loyalitas konsumen dari P.A Tunas Harapan (TSH) termasuk dalam kategori “Baik”.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan terhadap data-data yang ditemukan selama penelitian maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa *Word of Mouth Comunication* yang dilakukan P.A Tunas Harapan (TSH) termasuk dalam kategori “baik” sehingga loyalitas yang di timbulkan oleh para konsumen juga memberikan timbal balik pada perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus menjaga loyalitas pelanggan agar pelanggan terus loyal kepada perusahaan.
2. Untuk menjaga loyalitas konsumen P.A Tunas Harapan (TSH) perusahaan lebih baik, lebih dekat dengan konsumen agar konsumen merasa bahwa mereka penting bagi perusahaan, dengan memberikan potongan harga, gratis biaya pengiriman satu kali apabila sudah mengirim selama 10 (sepuluh kali).