

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah:

- a. Citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Kepercayaan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- c. Reputasi perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
- d. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

V.1 Saran

Merujuk pada kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan kepada PT. Legalitas Mudah adalah:

- a. PT. Legalitas Mudah dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan karena variabel kepercayaan pelanggan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sebab lainnya adalah karena dalam pengurusan izin legalitas pelanggan diminta untuk menyerahkan dokumen-dokumennya yang bersifat pribadi dan rahasia, sehingga pelanggan harus benar-benar percaya terhadap perusahaan.
- b. PT. Legalitas Mudah dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya karena dari hasil penelitian diketahui variabel kepuasan pelanggan adalah faktor terbesar penentu loyalitas pelanggan, yaitu lebih dari 90%.
- c. PT legalitas Mudah dapat menyusun strategi pemasaran Digital sesuai dengan jenis pelayanan jasa perizinan sehingga bias meningkatkan loyalitas perusahaan

- d. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti topik yang sama seperti penelitian ini di harapkan untuk menambah variable independent agar peneliti yang akan di lakukan bias lebih bervariasi serta lebih menguatkan lagi mengenai loyalitas perusahaan.