

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN/IMPLIKASI

5.1. Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesa dan analisis pada bab terdahulu dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen dimana $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,30 > 1,96$
- b. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif Harga terhadap kepuasan Konsumen dimana $t_{hitung} > t_{tabel} = 2,96 > 1,96$
- c. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif Citra Perusahaan terhadap kepuasan Konsumen dimana $t_{hitung} > t_{tabel} = 7,31 > 1,96$
- d. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Tidak terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap loyalitas Konsumen dimana $t_{hitung} < t_{tabel} = 0,50 < 1,96$
- e. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Tidak terdapat pengaruh positif Citra Perusahaan terhadap loyalitas Konsumen dimana $t_{hitung} < t_{tabel} = 0,45 < 1,96$
- f. Hasil analisis data menunjukkan bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Terdapat pengaruh positif kepuasan Konsumen terhadap loyalitas Konsumen dimana $t_{hitung} > t_{tabel} = 3,47 > 1,96$

5.2. Saran/Implikasi

- a. PT. Satria Raksa Buminusa hendaknya lebih meningkatkan Kualitas Pelayanan dengan lebih Disiplin dalam bekerja, tidak melanggar aturan, agar dapat terus meningkatkan Kepuasan konsumen yang berpengaruh langsung pada Loyalitas Konsumen.

- b. PT. Satria Raksa Buminusa hendaknya dapat meningkatkan Loyalitas Konsumen dengan lebih banyak member perhatian lebih kepada Konsumen, agar mereka tidak mudah beralih pada pesaing.
- c. Penelitian selanjutkan disarankan untuk memperdalam kajian mengenai Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan harga serta dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai tambahan data.

