

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari analisis dan pembahasan yang digunakan sesuai pada hipotesis pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Customer relationship marketing* (X1) secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).
2. Kepuasan pelanggan (X2) berpengaruh terhadap terhadap loyalitas pelanggan (Y).
3. *Customer relationship marketing* (X1) dan loyalitas pelanggan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y).

B. Saran

1. Bagi perusahaan

Dari penelitian yang telah dilakukan perusahaan dapat meningkatkan upaya-upaya atau pelayanan untuk memuaskan pelanggan guna menjaga loyalitas konsumen agar tercipta hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Marketing* tidak berpengaruh terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan maka penulis menyarankan untuk memperbaiki sistem yang sudah berjalan sehingga perusahaan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan pelanggan tidak berpindah tempat dalam melakukan servis. Hasil penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan berpengaruh terhadap Variabel loyalitas Pelanggan, maka dari itu penulis menyarankan untuk tetap menjaga pelayanan yang sudah diberikan dengan baik sehingga

kepuasan yang tercipta memberikan pengaruh positif terhadap pelanggan dan pelanggan tetap konsisten untuk melakukan servis di tempat yang sama. Selain itu perusahaan hendaknya dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengambil keputusan untuk menciptakan kebijakan-kebijakan yang berimbang khususnya dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Bagi penulis

Hendaknya penulis menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pengalaman guna memperluas wawasan dan pengetahuan mengenai masalah-masalah yang dihadapi perusahaan dalam mempertahankan konsumennya untuk tetap loyal pada perusahaan dan menjadi pelanggan tetap perusahaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat berguna menambah ilmu pengetahuan para pembaca pada umumnya dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.