

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV dapat diambil simpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan CV Berkah Banyu Mustika. Semakin baik kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan di CV Berkah Banyu Mustika., demikian pula sebaliknya.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan pemeliharaan terhadap loyalitas pelanggan di CV Berkah Banyu Mustika. Semakin baik pemeliharaan maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan di CV Berkah Banyu Mustika., demikian pula sebaliknya.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan dan pemeliharaan terhadap loyalitas pelanggan di CV Berkah Banyu Mustika.
4. Variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan adalah pemeliharaan di CV Berkah Banyu Mustika..

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dikemukakan beberapa saran, yaitu:

1. Bagi CV Berkah Banyu Mustika.

Peningkatan loyalitas mutlak untuk dapat dilakukan dengan lebih baik lagi karena memberikan pelanggan dan konsumen sebuah kepuasan yang baik dan bermutu. Peningkatan pemeliharaan harus sejalan dengan Loyalitas pelanggan pelanggan pada institusi organisasi perusahaan.

2. Bagi Pelanggan

Pemeliharaan yang baik harus menjadi kesadaran setiap pelanggan tidak semata mata

mengejar kepuasan semata sebaiknya pelanggan juga turut aktif memberikan sumbang saran, untuk lebih dapat dilakukan perbaikan ke depannya, dengan prinsip saling memahami dan saling membutuhkan.

### 3. Bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti yang akan datang diharapkan untuk dapat lebih memperhatikan melihat faktor-faktor lain yang berpengaruh terhadap kedisiplinan pelanggan di perusahaan, agar diperoleh hasil yang saling melengkapi terhadap penelitian yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan perusahaan.