

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Pelanggan PT. PNM Surabaya
2. Citra merek berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan
3. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan
4. Kualitas layanan, citra merek dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan diatas, maka saran yang dapat diajukan berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan PT PNM

Hasil kesimpulan di atas menunjukkan bahwa secara langsung kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan namun citra merek berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian maka perlu disampaikan saran bagi perusahaan PT. PNM sebaiknya lebih bekerja keras untuk memasarkan jasa pembiayaan ke konsumen dengan memberikan penawaran - penawaran terbaiknya beserta memberikan pelayanan yang baik agar nasabah menjadi loyal pada PT. PNM dan dapat juga memberikan banyak diskon bunga yang lebih kecil, agar konsumen lebih mengenal serta memahami keunggulan produk jasa PT. PNM yang lebih sehingga konsumen bisa tertarik dan menentukan pilihan jasa pembiayaannya pada perusahaan PT. PNM serta dapat menimbulkan loyalitas terhadap jasa pembiayaan tersebut.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan peneliti dapat mengambil variabel lain untuk diteliti, yaitu variabel diluar yang telah diteliti misal nilai pelanggan, kepercayaan, promosi, word of mouth (WOM) dan lain sebagainya, agar memperoleh hasil yang lebih bervariasi yang dapat

berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. dan melibatkan lebih banyak responden dalam melakukan penelitian, sehingga dalam penelitian selanjutnya diperoleh nilai signifikansi lebih besar dan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan serta bahan referensi dalam penelitian sejenis.

