

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Menurut hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} (2,578) > t_{tabel} (1,9776)$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel komitmen (X1) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).
2. Menurut hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} (2,834) > t_{tabel} (1,9776)$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).
3. Menurut hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} ( 3,065 ) > t_{tabel} ( 1,9776 )$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel komunikasi (X3) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).
4. Menurut hasil perhitungan diperoleh  $t_{hitung} ( 3,065 ) > t_{tabel} ( 1,9776 )$  maka  $H_0$  ditolak. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa variabel kualitas layanan (X4) berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).
5. Dari hasil tabel 4.16 disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, hal ini karena  $F_{hitung} 7.813 > F_{tabel} 2,440$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komitmen (X1), kepercayaan (X2), komunikasi (X3), dan kualitas layanan (X4) secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen (Y).

## **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran-saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

### **5.2.1 Bagi Aspek Manajerial**

1. **Komitmen** : Bagi Perusahaan harus lebih meningkatkan komitmen konsumen guna meningkatkan loyalitas konsumen, Maka PT. Persegres Jaka Samudra harus melakukan kepedulian, Hubungan terhadap konsumen dan tetap mempertahankan hubungannya pada konsumen oleh perusahaan.
2. **Kepercayaan** : Bagi Perusahaan harus lebih meningkatkan Kepercayaan konsumen guna meningkatkan loyalitas konsumen, Maka PT. Persegres Jaka Samudra harus menjaga keamanan, menepati janji, dan memberikan layanan yang berkualitas pada konsumen oleh perusahaan.
3. **Komunikasi** : Bagi Perusahaan harus lebih meningkatkan Komunikasi guna meningkatkan loyalitas konsumen, Maka PT. Persegres Jaka Samudra harus selalu memberikan informasi yang dipercaya dan menyediakan informasi yang baru kepada konsumen oleh perusahaan.
4. **Kualitas layanan** : Bagi Perusahaan harus lebih meningkatkan Kualitas layanan guna meningkatkan loyalitas konsumen, Maka PT. Persegres Jaka Samudra harus memberikan hiburan yang berkualitas, memberikan jaminan hiburan yang tidak diragukan dan memberikan rasa empati pada konsumen oleh perusahaan.

### **5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya**

Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak ataupun menambah beberapa jumlah variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.

Dengan adanya hasil dari R square dari variable (X1),(X2),(X3) dan (X4) terhadap (Y) sebesar 18.8% dan sisanya 81,2% yang disebabkan oleh faktor lain, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meningkatkan kembali dan memberikan variable lebih dari peneliti sebelumnya untuk mampu meningkatkan loyalitas konsumen terhadap perusahaan.