

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

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

1. *Costumer Relationship Management* (X_1) terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Permana Sidat Indonesia.
2. Kepercayaan (X_2) terbukti berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Permana Sidat Indonesia.
3. Kepuasan (X_3) terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Permana Sidat Indonesia.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan penelitian, maka rekomendasi dari peneliti dapat diberikan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kepercayaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Permana Sidat Indonesia. Sedangkan variabel *Costumer Relationship Management* (X_1) dan Kepuasan (X_3) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. menunjukkan bahwa berbanding terbalik pada nilai loyalitas pelanggan maka akan semakin tinggi pula Loyalitas Pelanggan pada PT. Permana Sidat Indonesia.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variable bahwa Kepercayaan (X_2) dan memberikan pengaruh terbesar. Oleh karena itu perusahaan harus

memberikan inovasi pemasaran dan sebaiknya manajemen mengatur ulang strategi pemasaran atau memperbaiki lebih baik lagi.

5.2.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti sebelumnya dengan memperbanyak variable –variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.