

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

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

1. Kualitas Layanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.
2. Kepercayaan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan.

5.2. Rekomendasi

Saran peneliti setelah melakukan penelitian mengenai Kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT. Rahayu Abadi Motor Gresik adalah :

1. Mempertahankan kualitas layanan PT. Rahayu Abadi Motor terhadap pelanggan sehingga apa yang diharapkan oleh pelanggan dapat terpenuhi atau yang diharapkan oleh pelanggan.
2. Peningkatan upaya kinerja karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas unggul yang terus menerus kepada pelanggan yang sudah baik selama ini harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan dengan tujuan memperoleh kepuasan pelanggan yang semakin tinggi sehingga timbul loyalitas pelanggan.

5.2.1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda. Agar peneliti selanjutnya mampu mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain nya seperti promosi, harga, dll. dan metode lainnya misalkan melalui wawancara sehingga informasi yang didapatkan lebih luas dan mendapatkan hasil yang lebih baik.