

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan pada penelitian yang berjudul Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan dan *Psychological Capital* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada CV Laduny Alifatama) penelitian ini memiliki kesesuaian hasil uji signifikan parsial dan uji signifikan simultan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, berikut kesimpulan dan saran yang didapat pada penelian ini:

1. Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.
3. *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama.
4. Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan Dan *Psychological Capital* berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Cv. Laduny Alifatama.

Hasil penelitian pada hasil uji signifikan simultan menyatakan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan *psychological capital* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan CV Laduny Alifatama. Indikasi pada hasil yang dijelaskan pada penelitian ini ialah upaya yang dilakukan CV Laduny Alifatama dalam memberikan produk yang sesuai harapan dan memenuhi ekspektasi dari pelanggan itu sendiri. Selain itu, CV Laduny Alifatama dapat memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami oleh pelanggan. CV Laduny Alifatama juga dapat memenuhi psikologi pelanggan dengan baik, hal tersebut secara otomatis akan membentuk ketahanan pelanggan untuk terus menggunakan produk atau layanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka ada saran yang diberikan dan pertimbangkan yang disajikan berdasarkan penelitian, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa CV Laduny Alifatama dapat meningkatkan produk yang sesuai harapan dan memenuhi ekspektasi dari pelanggan itu sendiri. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan informasi pada pelanggan mengenai kelebihan dan kekurangan produk.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya terutama dibidang yang sama, diharapkan kedepannya mampu mengembangkan kembali pada variable lain yang belum digunakan pada penelitian ini dengan memperluas objek penelitian seperti menambahkan variable lainnya.

Diharapkan mampu berkontribusi untuk menguatkan teori kembali yang sudah ada dan dapat menjadi acuan untuk penelitian selanjutnya.