

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan dan begitu sebaliknya.

6.2. Saran

6.2.1. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan melakukan evaluasi bulanan agar dapat mengetahui kualitas pelayanan pada bulan tersebut. Selain itu, perusahaan juga dapat membuat sebuah pelatihan mengenai pelayanan agar karyawan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

6.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya dapat melakukan pendekatan terhadap subjek penelitian agar mendapatkan data lebih menyeluruh.
- b. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penyebaran skala secara *offline* agar lebih banyak menjangkau subyek.
- c. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya untuk menjadi variabel moderasi dalam penelitian.