

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 simpulan**

Berdasarkan analisis dan evaluasi terhadap data penelitian yang dilakukan maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi loyalitas pelanggan jasa cuci mobil pada Sehat Pro Auto Clinic di Medan.
2. Kepercayaan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa cuci mobil pada Sehat Pro Auto Clinic di Medan.
3. Kepuasan pelanggan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa cuci mobil pada Sehat Pro Auto Clinic di Medan.
4. Kepuasan pelanggan merupakan variabel yang dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa cuci mobil pada Sehat Pro Auto Clinic di Medan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan agar lebih mempertahankan kepuasan pelanggan (produk, pelayanan, emosional dan biaya), serta kepercayaan pelanggan (*benevolence, integrity, competence, willingness to depend, dan subjective*

*probability of depending*) yang memicu loyalitas nasabah akan semakin meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (kepuasan dan kepercayaan) untuk mengukur loyalitas pelanggan dan kedua variabel bebas tersebut mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk bisa menambah variabel-variabel lain seperti komitmen, citra perusahaan dan lain-lain sehingga dapat mengukur loyalitas nasabah secara lebih mendalam agar dapat menciptakan temuan baru dibidang loyalitas pelanggan.