

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel kualitas pelayanan (X_1) dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 9,545 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen.
2. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel kepuasan pelanggan (X_2) dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 5,162 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel kepuasan pelanggan secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen.
3. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara parsial (uji t) variabel komunikasi (X_3) dapat diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel} = 17,521 > 1,966$ dan nilai signifikansinya $< 0,05 = 0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima dan H_0 ditolak, artinya variabel komunikasi secara parsial dan signifikan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen.
4. Berdasarkan hasil pada *coefficients* regresi secara simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan PERUMDA Tirto Negoro Kabupaten Sragen. Hal ini dapat dilihat dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel} = 737,386 > 2,63$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

5. Berdasarkan hasil koefisien determinasi *Adjusted R Square* dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 84,7%, sisanya 15,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini misalnya promosi, harga, kualitas produk, dan lain-lain.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan yang mungkin bermanfaat bagi PERUMDA Tirta Negoro Kabupaten Sragen yaitu:

1. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam melakukan penelitian ini. Maka, dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan oleh peneliti selanjutnya sebagai referensi untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel maupun indikator lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti promosi, harga, kualitas produk, dan lain-lain.
2. Dengan adanya penelitian ini dapat membantu perusahaan dalam menciptakan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan komunikasi.
3. Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat mempertimbangkan praktisi pemasaran dengan komunikasi efektif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Keterbatasan SDM menjadi faktor kurangnya ketanggapan dalam menangani pengaduan. Perusahaan dapat menambah pegawai dan memberikan pelatihan yang konsisten untuk membantu dalam meningkatkan kompetensi yang lebih baik.
5. Perusahaan perlu mengelola tingkat kepuasan pelanggan melalui survei kepuasan pelanggan secara konsisten agar dapat dijadikan sebagai bahan untuk evaluasi kinerja perusahaan.