

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Maka, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya. Hal tersebut telah dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 2,063 lebih besar dari 1,96 (*t-statistic* 2,063 > 1,96) serta nilai *p-values* sebesar 0,040 lebih kecil dari 0,05 (*p-values* 0,040 < 0,05). Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah sesuai dengan standar dan pelanggan telah memberikan loyalitasnya kepada perusahaan;

2. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh signifikan positif antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya. Hal tersebut telah dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 6,445 lebih besar dari 1,96 (*t-statistic* 6,445 > 1,96) serta nilai *p-values* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 (*p-values* 0,000 < 0,05). Dengan begitu, kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dapat membuat pelanggan merasa puas;

3. Penelitian ini membuktikan bahwa tidak adanya pengaruh signifikan positif antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 1,050 lebih kecil dari 1,96 (*t-statistic* 1,050 < 1,96) serta nilai *p-values* sebesar 0,294 lebih besar dari 0,05 (*p-values* 0,294 > 0,05). Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa pelanggan yang merasa puas belum tentu mereka loyal kepada perusahaan serta kepuasan pelanggan tidak dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan;

4. Penelitian ini membuktikan bahwa Kepuasan Pelanggan tidak dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *t-statistic* sebesar 0,955 lebih kecil dari 1,96 (*t-statistic* $0,955 < 1,96$) serta nilai *p-values* sebesar 0,340 lebih besar dari 0,05 (*p-values* $0,340 > 0,05$). Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan dapat membuat pelanggan merasa puas, namun pelanggan belum memberikan loyalitasnya kepada perusahaan. Kepuasan pelanggan tidak dapat menjadi penengah atau memediasi antara kualitas pelayanan yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Pada penelitian ini, peneliti juga memberikan saran kepada pihak-pihak yang berkepentingan, seperti perusahaan, peneliti selanjutnya serta akademisi sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang agent kapal. Kualitas pelayanan adalah strategi dan hal utama untuk menjadikan pelanggan puas dan loyal kepada perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, dimana kepuasan pelanggan adalah hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. Tugas dari PT. Cahaya Berkah Maritim Cabang Surabaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara. Salah satunya memberikan kualitas pelayanan yang mungkin melebihi ekspektasi pelanggan. Dengan begitu, pelanggan yang merasa puas akan memberikan loyalitasnya kepada perusahaan;

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pengaruh dari meningkatnya loyalitas pelanggan, diharapkan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel penelitian lain seperti *Marketing Communication*, *Customer Expectation* serta *Experiential Marketing*. Selain itu juga, penelitian

ini digunakan sebagai referensi dasar, pedoman atau pendukung dalam melakukan penelitian selanjutnya.