

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan yang artinya bahwa pelanggan kualitas pelayanan dari perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan yaitu bahwa kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan menciptakan rasa loyal mereka untuk tetap menggunakan jasa percetakan Tanaskrans dalam menggunakan jasa percetakan dan sablon untuk kaos atau jaket pelanggan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada bab selanjutnya, maka beberapa saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak percetakan Tanaskrans mampu mempertahankan dan meningkatkan Kepuasan Pelanggannya, terutama pada hasil percetakan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian agar sesuai dengan harapan pelanggan. Jika kepuasan pelanggan tercipta maka loyalitas pelanggan juga tetap terjaga.
2. Hendaknya pihak percetakan Tanaskrans juga dapat terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada perusahaan

melalui integritas dan kompetensi perusahaan yang baik, terutama pada aspek kualitas pelayanan terhadap kemampuan perusahaan dalam memecahkan masalah dan keluhan yang dihadapi pelanggan, agar dapat menunjang juga loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Karena kualitas pelayanan perusahaan juga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.

3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya yang juga mempertimbangkan faktor lain selain kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan dalam pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.