

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Hasil Uji Regresi Linier Berganda
  - a. Citra Perusahaan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
  - b. Responsitivitas Layanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
  - c. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
2. Hasil Uji t
  - a. Citra Perusahaan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
  - b. Responsitivitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
  - c. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.
3. Hasil Uji F (Simultan)

Menunjukkan hasil uji secara simultan diketahui sebesar 31,551 dengan signifikansi 0,000 <0,05, sehingga dapat disimpulkan secara bersama-sama variabel Citra Perusahaan, Responsitivitas Layanan dan

Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment.

#### 4. Hasil Uji Determinasi (*Adjusted R<sup>2</sup> Square*)

Menunjukkan hasil sebesar 0,782 yang berarti Loyalitas Pelanggan jasa Mr. Water Treatment mampu dijelaskan oleh variabel Citra Perusahaan, Responsitivitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan sebesar 78,2% sedangkan sisanya 21,8% dipengaruhi variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

### B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti meyakini dalam penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Disampaikan melalui keterbatasan penelitian sebagai berikut:

1. Dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan, peneliti hanya meneliti variabel bebasnya Citra Perusahaan , Responsivitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan, sehingga untuk penelitian selanjutnya bisa mengembangkan variabel bebasnya diluar variabel yang telah diteliti
2. Populasi terbatas di wilayah kota Surakarta saja, sehingga sampel yang diteliti kurang banyak.

### C. Saran

1. Untuk citra perusahaan
  - a. Sebaiknya perusahaan meningkatkan komunikasi dan transparansi tentang kualitas jasa layanan yang akan diberikan

- b. Perusahaan bertanggungjawab atas seluruh kegiatan dan memberikan informasi secara detail sebelum melakukan kegiatan.
- c. Pegawai sebaiknya menggunakan atribut atau seragam yang mudah dikenali para pelanggan

## 2. Responsivitas Layanan

- a. Meningkatkan sistem dukungan pelanggan dengan layanan full day dengan komunikasi yang mudah di akses.
- b. Bersedia menerima kritik dan saran demi kebaikan perusahaan
- c. Agar pengangan keluhan dan kritik dapat berjalan dengan baik, maka perusahaan membuka layanan aduan 24 jam dengan saluran on line seperti no telepone, whatsapp maupun e-mail