

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian dari hasil pengujian hipotesis dan pembahasan dari penelitian ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) Assa Rent Lampung.
2. Kepercayaan(X2) berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan (Y) Assa Rent Lampung.
3. Kualitas pelayanan (X1) dan kepercayaan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y) Assa Rent Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dalam usaha meningkatkan loyalitas pelanggan Assa Rent Lampung :

1. Jika dilihat dari factor kualitas pelayanan (X1) saran yang diberikan untuk pelanggan Assa Rent Lampung adalah: Assa Rent Bandar Lampung harus terus meningkatkan kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan dan tetap mempertahankan Karyawan ASSA RENT berpenampilan rapi.
2. Jika dilihat dari factor kepercayaan (X2) saran yang diberikan pada pelanggan Assa Rent Lampung adalah: Assa Rent Lampung harus terus berupaya mempertahankan kepercayaan jasa penyewa kendaraan yang jujur serta tetap memperbaiki kepercayaan ASSA RENT memberikan keadilan dalam jasa penyewa kendaraan.
3. Jika dilihat dari factor loyalitas pelanggan (Y) saran yang diberikan pada pelanggan Assa Rent Lampung adalah: ASSA RENT Lampung harus

terus berupaya mempertahankan selalu mengajak relasi untuk menggunakan jasa, karena jasa tersebut memiliki kualitas yang sangat baik dibandingkan dengan jasa lainnya serta tetap memperbaiki dan selalu mempercayakan jasa penyewa kendaraan kepada ASSA RENT.