

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Didasarkan simpulan penganalisis pembahasan pada pegujian analisis kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepercayaan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang, dengan artian semakin baik dalam memberikan suatu kepercayaan yang diciptakan oleh UD. Maju Bersama Group terhadap pelanggan maka semakin meningkat juga loyalitas pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada UD. Maju Bersama Kota Malang. Hal ini, memiliki nilai pengaruh yang cukup baik, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan.
3. Kepercayaan pelanggan serta kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Sehingga dapat dikatakan bahwa Kepercayaan pelanggan dan kepuasan pelanggan semakin baik maka akan semakin banyak minat beli konsumen terhadap produk ayam pejantan yang ditawarkan UD. Maju Bersama Kota Malang. Semakin tinggi minat beli konsumen akan berpengaruh pada semakin tinggi pula loyalitas pelanggan yang sesuai

dengan keinginan suatu perusahaan agar dapat memiliki kepercayaan dari pelanggan.

## **B. Saran**

Saran yang dapat memberikan berhubungan dengan simpulan penelitian merupakan sebagai berikut:

1. Disarankan perusahaan dapat menciptakan persepsi pelanggan dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan cara memberikan suatu ketulusan kepada pelanggan, perusahaan memiliki kemampuan integritas dan perusahaan mampu menciptakan persepsi pelanggan dalam kesediaan untuk bergantung terhadap produk yang ditawarkan oleh UD. Maju Bersama Group Kota Malang.
2. Perusahaan perlu meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan produk yang berkualitas, melayani pelanggan dengan ramah, menyesuaikan harga produk, membangun komunikasi dengan pelanggan secara efektif dengan begitu produk yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan harapan pelanggan, membuat pelanggan kembali lagi untuk membeli produk, dan ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan kepada orang lain agar membeli produk ayam pejantan di UD. Maju Bersama Group Kota Malang.
3. Ditujukan peneliti berikutnya penggunaan metode lain dikembangkan dalam penelitian kepercayaan pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan misalnya melakukan wawancara mendalam terhadap responden, mengakibatkan perolehan wawancara dapat lebih bervariasi

dan dianalisa lebih terperinci dalam bentuk jenis penelitian kualitatif maupun jenis penelitian lainnya.