

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan penelitian pada responden dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1 Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Terminal Teluk Lamong. Sehingga hipotesis pertama diterima kebenarannya.
- 2 Ada pengaruh yang signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT Terminal Teluk Lamong. Sehingga hipotesis kedua diterima kebenarannya.
- 3 Ada pengaruh yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan PT Terminal Teluk Lamong. Sehingga hipotesis ketiga diterima kebenarannya.
- 4 Kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai mediasi PT Terminal Teluk Lamong. Sehingga hipotesis keempat diterima kebenarannya.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang akan disampaikan pada penelitian ditujukan pada dua pihak, yaitu PT Terminal Teluk Lamong dan kedua pada penelitian yang akan datang.

6.2.1 Saran untuk PT Terminal Teluk Lamong

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sehingga penting bagi pihak manajemen membuat standar pelayanan mutu yang dapat memuaskan pelanggan, serta bagi karyawan yang langsung berhubungan dengan pelanggan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan reward bagi karyawan yang paling baik dalam pelayanan, serta memberikan pelatihan pelayanan yang prima agar karyawan memiliki motivasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Pihak manajemen juga terus meningkatkan perbaikan layanan khususnya :

1. Kemutakhiran sarana fisik
2. Kemudahan pelanggan mendapatkan bantuan dan layanan
3. Kemudahan dan ketepatan informasi dan keakuratan penanganan atau administrasi
4. Pelayanan petugas yang cepat dan siap menolong pada peti kemas yang datang
5. Kepastian dan konsistensi jam pelayanan

6.2.2 Saran untuk Penelitian Yang Akan Datang

Penelitian yang akan datang dapat melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lain yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan seperti strategi pemasaran yang diterapkan dan lingkungan terminal.