

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ;

1. Terdapat hubungan kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen pengguna jasa penyedia air bersih berbentuk hubungan yang bersifat positif.
2. Tingkat kepuasan konsumen berada pada kategori tinggi, dan tingkat loyalitas konsumen berada pada kategori tinggi.
3. Terdapat pengaruh positif dari kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada pengguna jasa penyedia air bersih

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil yang telah didapatkan dari penelitian ini, dapat diberikan saran antara lain ;

1. Saran bagi Konsumen, diharapkan agar konsumen selalu memberikan masukan dan kritik terhadap kualitas air yang diberikan oleh perusahaan PT. AETRA khususnya di AREA BISNIS PULOMAS
2. Saran bagi perusahaan, memperhatikan keluhan konsumen yang terkait dengan kualitas air yang pada waktu-waktu tertentu diharapkan oleh konsumen
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen.