

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui dampak harga, promosi, dan mutu layanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan. Hasil dari penelitian yang melibatkan 100 responden pelanggan jasa dari PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan menarik kesimpulan sebagai berikut: Harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa di PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan. Promosi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa di PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan. Mutu layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa di PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, beberapa saran telah disiapkan sebagai pelengkap hasil penelitian, yang dapat disampaikan oleh peneliti. Diharapkan PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dapat terus memperhatikan aspek harga, seperti menyesuaikan harga dengan kualitas layanan dan memberikan diskon kepada pelanggan yang sering melakukan menggunakan layanan jasa transportasi laut lebih dari lima kali dan memberikan potongan harga. Berdasarkan penelitian ini, promosi layanan di PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan perlu mendapat perhatian lebih karena promosi tidak memiliki dampak signifikan terhadap kesetiaan pelanggan. Promosi harus dilakukan dengan cara yang lebih menarik, seperti memberikan diskon harga. Diharapkan kepada PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan untuk lebih fokus pada mutu layanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti memberikan tanggapan terhadap pelanggan dalam menangani masalah yang dihadapi saat menggunakan layanan dan memberikan respon cepat terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mempertimbangkan atau meneliti variabel lain di luar yang telah digunakan dalam penelitian ini agar menghasilkan data yang lebih bervariasi.