

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan


Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan *Relationship Marketing* yang ditinjau dari variabel *Trust*, *Commitment*, *Communication* dengan Loyalitas pelanggan di G-Sports Center Padang. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengujian korelasi PPM, hubungan *Trust* (kepercayaan) dengan loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0.995, dengan nilai signifikansi adalah 0.000. Artinya variabel *Trust* berhubungan sangat kuat dan signifikan dengan loyalitas pelanggan.
2. Berdasarkan hasil pengujian korelasi PPM, hubungan *Commitment* (komitmen) dengan loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0.529, dengan nilai signifikansi adalah 0.000. Artinya variabel *Commitment* berhubungan sedang dan signifikan dengan loyalitas pelanggan.
3. Berdasarkan hasil pengujian korelasi PPM, hubungan *Communication* (komunikasi) dengan loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0.587, dengan nilai signifikansi adalah 0.000. Artinya variabel *Communication* berhubungan sedang dan signifikan dengan loyalitas pelanggan.

#### B. Saran

Berdasarkan dari hasil kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
  - a. Perusahaan diharapkan lebih meningkatkan hubungan yang erat dengan pelanggan yaitu dengan cara memberikan kenyamanan kepada pelanggan, pelayanan yang berkualitas, keamanan yang lebih terjamin, memprioritaskan pelanggan, menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan, dan menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung. Karena keberhasilan itu semua akan berdampak positif terhadap perusahaan, serta keuntungan kedua belah pihak (perusahaan-pelanggan) yang akan menciptakan bahkan meningkatkan loyalitas dari pelanggan itu sendiri.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan dengan menambah faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas seseorang (pelanggan).



UIN IMAM BONJOL  
PADANG