

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan *Customer Relations* PT. Premier Internasional (Piaggio) terhadap Loyalitas Konsumen survei pada komunitas Ketika Usia Tak Jadi Urusan (KUTU) Vespa Depok. pembahasan yang didapat dari penyebaran dari kuesioner dan observasi yang kemudian data tersebut diolah dengan SPSS versi 21, maka peneliti menyimpulkan:

1. Karakteristik responden yang berjumlah 87 terdiri dari 66 responden laki-laki dan 21 responden perempuan, yang merupakan sampel dari penelitian dan merupakan anggota aktif Komunitas Ketika Usia Tak Jadi Urusan (KUTU) Vespa Depok.
2. Hasil dari analisis inferensial didapatkan hasil koefisien korelasi r yaitu = 0,679, nilai tersebut memiliki hubungan yang kuat karena terletak diantara 0,600 – 0,799, maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara Kualitas Pelayanan (Variabel X) terhadap Loyalitas Konsumen (Variabel Y) memiliki hubungan yang kuat.
3. Berdasarkan hasil dari uji determinasi, yaitu untuk menghitung besarnya peran atau pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Diketahui nilai Korelasi (r) = 0,679, maka dapat dikatakan 46,9% Loyalitas Konsumen (Variabel Y) ditentukan oleh Pengaruh Kualitas Pelayanan. Dan sisanya sejumlah 53,1% ditentukan oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini atau sebagainya Misalnya pengaruh dari *sparepart* resmi yang hanya ada di PT. Premier International (Piaggio) karena tidak ada di outlet lain.
4. Hasil dari uji hipotesis dengan uji t, diperoleh t hitung sebesar 8,565 dan t tabel sebesar $>1,663$ maka dapat ditentukan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan *Customer Relations* PT. Premier Internasional (Piaggio)

terhadap Loyalitas konsumen survei pada Komunitas Ketika usia tak jadi urusan (KUTU) Vespa Depok.

V.2 Saran

Dalam penelitian yang telah dilakukan dengan judul Pengaruh kualitas pelayanan *Customer Relations* PT. Premier Internasional (Piaggio) terhadap Loyalitas konsumen survei pada Komunitas Ketika usia tak jadi urusan (KUTU) Vespa Depok, maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. PT. Premier Internasional (Piaggio) sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanannya seperti menambah jumlah pegawai atau montir, fasilitas ruang tunggu, sehingga konsumen merasa nyaman dan betah dalam melakukan *service* berkala dan konsumen tidak perlu lagi untuk menunggu lama giliran untuk melakukan *service* motor.
2. Untuk mencapai tujuan sebaiknya PT. Premier Internasional (Piaggio) lebih kreatif dan berinovasi lagi dalam melakukan pemasaran atau marketing contohnya pemasaran tidak hanya melakukan pameran di mall-mall saja, sebaiknya PT. Premier Internasional (Piaggio) mengadakan kegiatan Event dan hiburan dengan mengundang penyanyi-penyanyi papan atas Indonesia dan mengajak komunitas-komunitas vespa untuk berpartisipasi.
3. Serta PT. Premier Internasional (Piaggio) harus memperhatikan komunitas-komunitas Vespa dan ikut berkontribusi meskipun hanya sekedar *Gathering* dan *sharing* bersama karena komunitas merupakan konsumen dari PT. Premier Internasional (Piaggio) karena itulah kunci terciptanya Loyalitas Konsumen.