

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui analisis Partial Least Square (PLS) mengenai kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan AHASS SAM Motor, maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelanggan bengkel AHASS SAM Motor merasa kualitas pelayanan yang disediakan oleh AHASS SAM Motor secara realitas telah melebihi ekspektasi pelanggan sehingga timbulah kepuasan pelanggan. oleh karena itu pelanggan AHASS SAM Motor telah beranggapan bahwa AHASS SAM Motor memiliki kualitas pelayanan yang lebih dari penyedia jasa reparasi perbengkelan yang lainnya. Sehingga kualitas pelayanan di AHASS SAM Motor dapat dijadikan keuntungan dalam bersaing terhadap penyedia jasa reparasi motor yang lainnya.
- b. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan bengkel AHASS SAM Motor sudah stabil, sehingga terbentuklah loyalitas konsumen karena loyalitas terbentuk dari pengalaman-pengalaman baik yang diterima secara terus-menerus. Kelima dimensi dalam kualitas pelayanan sama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen. Semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan, akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas konsumen. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dibuat peneliti yaitu kualitas berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
- c. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap

loyalitas pelanggan. Sehingga hasil untuk pengaruh variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan tidak sesuai dengan dugaan sementara yang memiliki hasil tidak berpengaruh dan tidak signifikan

## **5.2. keterbatasan penelitian**

Keterbatasan Penelitian Dalam penelitian yang telah dijalankan tentunya mempunyai banyak keterbatasan. Keterbatasan yang membatasi penelitian ini, antara lain:

- a. Responden dalam penelitian ini hanya mengambil responden yang merupakan pelanggan bengkel AHASS SAM Motor, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk loyalitas konsumen di bengkel AHASS lain.
- b. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbatas hanya mencakup Kualitas Layanan dan Kepuasan pelanggan pada bengkel AHASS SAM Motor yang dirasa masih belum cukup untuk mengukur variabel yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada bengkel AHASS SAM Motor. Keterbatasan dalam penggunaan variabel pengukur ini memungkinkan belum dapat memperlibatkan secara menyeluruh faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen pada bengkel AHASS SAM Motor.
- c. Penelitian ini hanya menggunakan 50 kuesioner yang dibagikan kepada 50 responden sehingga kesimpulan yang dapat diambil hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut.

## **5.3. Saran**

Berdasarkan uraian kesimpulan, maka penulis dapat memberikan saran diberikan terkait hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk perusahaan, masyarakat, dan peneliti selanjutnya sebagai berikut:

- a. Pada variabel kualitas layanan, peneliti menyarankan bengkel AHASS SAM Motor terus mempertahankan serta meningkatkan tingkat kebersihan di dalam ruangan dan disarankan untuk menambahkan hal penunjang pelayanan seperti toilet dan mushola hal itu akan membuat konsumen lebih nyaman sehingga konsumen bisa lebih loyal dengan bengkel AHASS

SAM Motor. Sehingga apabila pelanggan mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik dan jasa bengkel berkualitas, maka bengkel AHASS SAM Motor akan lebih banyak mendapat pelanggan yang loyal kepada bengkel AHASS SAM Motor.

- b. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat meneliti lebih lanjut terkait penelitian variabel kepuasan pelanggan, sehingga akan dihasilkan beberapa hasil penelitian yang sempurna. Selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel diluar variabel bebas lain yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh - pengaruh variabel loyalitas konsumen pada jasa bengkel motor secara lebih mendalam untuk menambahkan kesempurnaan penelitian dalam strategi pada bisnis reparasi bengkel motor.

