

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil dan pembahasan dalam penelitian, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan *Service quality* berpengaruh signifikan terhadap peningkatan *customer satisfaction* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Pelayanan yang berkualitas dan bagus mampu membuat pelanggan bengkel dealer Honda Gajah motor Bypass merasa puas
2. *Service quality* tidak berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Kualitas layanan yang bagus belum tentu dapat menciptakan loyalitas pelanggan pada bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass
3. COSE berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Perilaku pribadi karyawan yang berorientasi pada pelanggan menciptakan rasa puas pada pelanggan bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass
4. *Perceived price* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Harga yang diberikan bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass sesuai dengan jasa yang diterima sehingga dapat memberikan rasa puas pada pelanggan
5. *Perceived price* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Harga yang diberikan

bengkel dealer Honda Gajah Motor Bypass tergolong wajar sehingga berdampak pada loyalitas pelanggan

6. *Customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pelanggan Bengkel Dealer Honda Gajah Motor Bypass. Dengan memberikan kebutuhan yang membuat puas pelanggan akan menciptakan loyalitas pelanggan pada bengkel Dealer honda Gajah Motor Bypass
7. *Customer satisfaction* signifikan memediasi hubungan *service quality* terhadap *customer loyalty*. Dengan memasukkan *customer satisfaction* sebagai variable mediasi memberikan pengaruh mediasi parsial kepada *service quality* terhadap loyalitas pelanggan
8. *Customer satisfaction* signifikan memediasi pengaruh *perceived price* terhadap *customer loyalty*. Dengan memasukkan *customer satisfaction* sebagai variable mediasi memberikan pengaruh mediasi parsial kepada *perceived price* terhadap loyalitas pelanggan

5.2 Implikasi Penelitian

Sejalan dengan kesimpulan, peneliti mengajukan beberapa implikasi yang nantinya akan berpengaruh bagi:

1. Dari hasil yang didapat disimpulkan bahwasanya bengkel telah memberikan *service quality* dan COSE yang bagus kepada pelanggan sehingga mampu menciptakan *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, oleh sebab itu diharapkan dealer dapat mempertahankan peringkat tersebut.
2. Dari hasil didapatkan bahwasanya ada beberapa pelanggan yang memberi penilaian rendah untuk pernyataan “pelanggan tidak menunggu terlalu lama

sebelum dialayani karyawan” artinya ada beberapa pelanggan yang merasa menunggu lama saat akan dilayani. Hal ini mungkin dikarenakan kurangnya ketersediaan sumber daya manusia pada bagian penerimaan, oleh karena itu diharapkan untuk menambah bagian pelayanan service agar tidak ada pelanggan yang menunggu lama

3. Dari hasil yang didapatkan ada beberapa pelanggan yang tidak setuju untuk berkunjung ulang apabila terjadi kesalahan kecil dan apabila terjadi kenaikan harga. Diharapkan untuk manajemen untuk lebih meminimalisir terjadinya kesalahan agar berdampak kepada nilai positif loyalitas pelanggan. Selain itu juga diharapkan agar manajemen terlebih dahulu memberikan gambaran dan detail pekerjaan sehingga pelanggan tidak berpersepsi harga yang diberikan untuk layanan yang didapatkan tidak sesuai.

5.3 Keterbatasan Penelitian

1. Ukuran sampel atau responden penelitian yang masih kecil, mengingat pelanggan yang menggunakan jasa tersebar diluar kota padang
2. Masih terdapat variable lain yang berpengaruh terhadap *Customer satisfaction* dan *Customer loyalty* pada layanan jasa

5.4 Saran

Sejalan dengan keterbatasan pada penelitian, peneliti menyarankan :

1. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan sampel berukuran besar mengingat populasi tidak hanya berada dikota padang sebagai batasan wilayah pengambilan sampel
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggunakan variable lain

yang belum banyak digunakan sehingga menjadi acuan untuk penelitian berikutnya. Disamping itu juga dapat meningkatkan kualitas hasil penelitian

