

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Champion Motor Cabang Mayang Kota Jambi sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, baiknya kualitas pelayanan akan menaikkan kepuasan pelanggan
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya, sesuai harapan pelanggan terhadap harga maka sesuai pula kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, tercapainya kepuasan pelanggan maka akan terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, baiknya kualitas pelayanan yang diberikan maka akan terciptanya loyalitas pelanggan.
5. Hasil penelitian ini menunjukkan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya, semakin baik persepsi pelanggan terhadap harga, maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan.

5.2. SARAN

Dalam penelitian ini tentunya masih banyak ditemukan kekurangan, baik keterbatasan waktu, keterbatasan sumber data maupun keterbatasan yang bersumber dari penulis. Berdasarkan kesimpulan pada penelitian ini, peneliti menguji 3 variabel independen yaitu pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Kepuasan pelanggan terhadap satu variabel dependen yaitu Loyalitas pelanggan di Champion motor cabang Mayang Kota Jambi. Agar memperoleh hasil yang lebih mendalam maka penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut

5.2.1 Saran Untuk Champion Motor Mayang

Dalam upaya untuk perkembangan perusahaan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, Kepuasan Pelanggan sangatlah penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih spesifik dalam memperhatikan pelanggan dalam Kepuasan pelanggan terlebih dalam sisi kenyamanan yang tidak mudah untuk kita pahami karena setiap individu memiliki tingkat kenyamanan yang berbeda.

Saran dari penelitian ini, meningkatkan dan mempertahankan Kepuasan Pelanggan, karena dapat di lihat bahwa variabel kepuasan pelanggan merupakan variabel yang dominan dalam penelitian ini terhadap loyalitas pelanggan.

5.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Karena adanya keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini, maka diharapkan bagi para peneliti selanjutnya untuk dapat menambah dan memperluas variabel-variabel penelitian seperti reputasi merek, kualitas produk, kerja karyawan, dan lainnya serta dapat melakukan penelitian pada objek yang berbeda.