

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikumpulkan di bab sebelumnya, maka dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $6,073 > 1,683$, sedangkan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial adalah 49,11%.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} yaitu $2,116 < 1,683$, sedangkan besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh secara parsial adalah 11,62%.
3. Berdasarkan hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan berpengaruh positif yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan Chalfyn Motor Sungai Penuh. Hasil hipotesis menjelaskan bahwa nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} yaitu $32,420 > 3,220$. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Honda Chalfyn Motor Sungai Penuh adalah 60,7%

sedangkan sisanya ($100\% - 60,7\% = 39,3\%$) faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh disarankan kepada pembeli sebagai berikut:

1. Loyalitas pelanggan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh berada pada kategori hasil baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 4,01 dan TCR 80,1%. Skor rata-rata terendah berada pada indikator rasa suka yang besar dengan skor rata-rata 3,99 dan TCR 79,7% yang ketogeri cukup baik. Oleh sebab itu, pada indikator ini disarankan perlu ditingkatkan lagi karena nilai terendah sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan. Dan skor terendah pada item pertanyaan “Merasa suka terhadap hasil kerja servis dan merasa senang motor yang diservis dan dirawat?” dengan skor rata-rata 3,98 dan TCR 79,6% dalam ketogeri cukup baik.
2. Kualitas pelayanan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh berada pada kategori hasil cukup baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 3,85 dan TCR 77,1%. Skor rata-rata terendah berada pada indikator jaminan dengan skor rata-rata 3,71 dan TCR 74,2% yang ketogeri cukup baik. Oleh sebab itu, pada indikator ini disarankan perlu ditingkatkan lagi karena nilai terendah sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan. Dan skor terendah pada item pertanyaan “adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan dan informasi servis yang diberikan akurat?” dengan skor rata-rata 3,73 dan TCR 74,7% dalam ketogeri cukup baik.

3. Kepuasan pelanggan di Bengkel Chalfyn Motor Sungai Penuh berada pada pada kategori hasil baik yang dibuktikan dengan rata-rata variabel 4,31 dan TCR 86,2%. Skor rata-rata terendah berada pada indikator terpenuhi harapan pelanggan dengan skor rata-rata 4,12 dan TCR 82,4% yang ketogeri baik. Oleh sebab itu, pada indikator ini disarankan perlu ditingkatkan lagi karena nilai terendah sehingga menimbulkan loyalitas pelanggan. Dan skor terendah pada item pertanyaan “ditunggu maupun tidak ditunggu, tetap dikerjakan sesuaikan dengan keinginan pelanggan?” dengan skor rata-rata 4,07 dan TCR 81,3% dalam ketogeri baik.

