

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan di Bengkel Ahass Honda Levita Motor Batujaya adalah sebagai berikut:

Berdasarkan hasil pengujian, pengolahan data serta analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

1. Kualitas Layanan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di AHASS Honda Levita Motor Batujaya. Hal ini dibuktikan bahwa baik dan berkualitasnya layanan yang diberikan kepada konsumen, maka akan tercapai dan terus meningkatnya jumlah loyalitas pelanggan
2. Kepuasan Konsumen berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan di AHASS Honda Levita Motor Batujaya. Hal ini membuktikan bahwa kepuasan konsumen tidak menjadi faktor utama suatu loyalitas dalam diri pelanggan, karena suatu loyalitas juga bisa dipengaruhi oleh kebutuhan yang didorong oleh keadaan lingkungan yaitu jarak yang bisa dicapai konsumen, lalu brand trust system yang sudah melekat pada diri konsumen.
3. Kepemimpinan dan Disiplin Kerja secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan di Departemen Warehouse PT. Summit Adyawinsa Indonesia.
4. Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan di AHASS Honda Levita Motor Batujaya.

Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

1. Saran buat Kualitas Layanan di AHASS Levita Motor Batujaya yaitu hal yang perlu diperhatikan adalah untuk lebih baik lagi menjaga kebersihan ruangnya terutama di lingkungan AHASS sendiri
2. Saran bagi kepuasan konsumen AHASS Levita motor sendiri harus memperhatikan layanan konsumen untuk lebih bersedia membantu kesulitan atau kendala konsumen saat melakukan perawatan sepeda motornya di AHASS Levita Motor
3. Saran Terakhir buat AHASS terhadap karyawan AHASS untuk berpenampilan rapih saat melakukan perawatan sepeda motor dengan menggunakan sepatu sefty yang di gunakan untuk bekerja

5.3.1 Bagi Peneliti Selanjutnya

Lokus pada penelitian ini masih relatif sempit yaitu hanya berfokus pada 1 cabang AHASS Honda Levita Motor saja. Oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas fokus penelitian atau melakukan penelitian di beberapa cabang unit bisnis sama agar hasil penelitian yang didapat lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Affandi, H., Muhammad, Z., dan Azmeri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mon Pase Kabupaten Aceh Utara. *Jurnal Tehnik Sipil Universitas Syiah Kuala*. 6(3): 297-308.
- Arindiaty, A., dan Berni,k M. 2017. Analisis Kualitas Jasa dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen di Baker Street Cafe Bandung. *Jurnal Bisnis Terapan*, Vol 1, No. 1, 43-51
- Alma, Buchari. (2007). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Alma, Buchari. (2009). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV Alfabeta.
- Aryani, Dwi & Febrina Rosinta, (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114-126.
- Fauzi, Y. (2015). *MANAJEMEN PEMASARAN PERSPEKTIF MAQASID SYARIAH. Ilmiah Ekonomi Islam*.
- Ghozali, & Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro*.
- Hartaroe, B. P., Mardani, R. M., & Abs, M. K. (2016). Prodi manajemen, 82–94.
- Husein, & Umar. (2011). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta : Raja GrafindoPersada*.
- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. Alih Bahasa : Benyamin Molan. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Indeks.

- Kotler dan Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Alih Bahasa : Benyamin Molan. Manajemen Pemasaran*. Edisi Keduabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta, Erlangga
- Mahanani, Sonya. (2010). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik (studi pada unit pelayanan pelanggan Semarang Barat). Skripsi Fakultas Ekonomi, Universitas Diponegoro.
- Mahendra, Ardana. (2012). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Low Cost Carrier Airlines Airasia Indonesia Pada Periode Januari-Juni Tahun 2011. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
- Mega Sifti Minarti, N. P. N. (2020). PENGARUH GAYA HIDUP, PROMOSI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA TOKO ONLINE SHOPEE. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, Vol. 4(3), 210–217.
- Polla, F. C., Mananeke, L., & Taroreh, R. N. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(4), 3068–3077. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i4.21224> Jakarta : PT. Indeks.
- Rangkuti, F. (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Swastha, Basu; Irawan, 1997, Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta,
Liberty Dharmesta. 2008. Manajemen Pemasaran Modern. Edisi Kedua.
Liberty, Yogyakarta

