

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan terhadap harga produk di bengkel motor UMKM CML. Peneliti dapat menyimpulkan:

1. Variabel harga produk terhadap loyalitas pelanggan mempunyai pengaruh signifikan. Hasil analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 29 menunjukkan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai t-hitung $6,229 >$ t-tabel $1,988$. Dengan nilai beta sebesar $0,562$, variabel ini secara parsial menunjukkan besarnya pengaruh variabel harga produk terhadap variabel loyalitas pelanggan.
2. Variabel harga produk terhadap kepuasan pelanggan juga memiliki pengaruh yang signifikan. Analisis menggunakan aplikasi SPSS versi 29 menunjukkan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ dan nilai t-hitung $7,543 >$ nilai t-tabel $1,988$. Dengan nilai Beta $0,538$, variabel ini menggambarkan besarnya pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap harga produk.
3. Variabel harga produk mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan nilai F-hitung $29,334 >$ nilai F-tabel $3,11$. Oleh karena itu, dapat disimpulkan H_0 ditolak sehingga variabel harga produk terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan secara keseluruhan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian yang dilakukan:

1. Untuk bengkel sepeda motor CML

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, pemilik bengkel sepeda motor CML dapat menggunakan hasil penelitian sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan perbaikan pemenuhan dan peningkatan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan mereka. Dengan demikian bisa terjadi peningkatan dalam tingkat loyalitas pelanggan terhadap bengkel tersebut.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya, untuk tidak hanya memperluas cakupan

mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan akan tetapi diharapkan memperhitungkan faktor lain yang memungkinkan berpengaruh pada variabel tersebut yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Hal itu akan membantu dalam memberikan pemahaman yang lebih tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks bengkel sepeda motor.

