

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Apabila konsumen tidak mendapatkan pelayanan yang baik pelanggan merasa kecewa dan tidak puas apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik maka pelanggan merasa puas dengan kualitas pelayanan yang baik dari dealer honda maka pelanggan akan percaya dan merasa puas sehingga membuat konsumen menjadi loyal dan ingin membeli kendaraan tersebut.
2. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial variabel kualitas pelayanan dan *customer experience* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang berarti dengan kualitas pelayanan yang baik dan pengalaman pelanggan (*customer experience*) maka pelanggan akan merasa senang dan puas dan pelanggan akan percaya membeli sepeda motor honda di CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi.
3. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan variabel bebas Kualitas Pelayanan dan *customer experience* secara serempak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan yang membeli sepeda motor honda di CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi sebesar 66,7% dan sisanya sebesar 55,5% merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Implikasi Manajerial

Beberapa saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan hasil penelitian ini antara lain :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. dealer CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi harus tetap menjaga kualitas pelayanannya dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar konsumen merasa nyaman dan puas membeli sepeda motor honda di dealer CV Roda Mitra Lestari cabang

Bekasi.

2. Hasil penelitian ini menunjukkan *customer experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. dealer CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi harus selalu meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan yang baik dengan pengalaman pelanggan yang baik pelanggan akan memberikan pengalaman positifnya dan menceritakan hal yang baik kepada orang lain agar percaya dan membeli sepeda motor di dealer CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan dan *customer experience* memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada dealer Honda CV Roda Mitra Lestari cabang Bekasi. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar menambah variabel lain seperti loyalitas pelanggan, dan *Brand trust* yang tidak disertakan pada penelitian ini agar dapat mengetahui faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

