

BAB V

PENUTUP

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan menyatakan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila semakin baik pelayanan yang diberikan kepada konsumen akan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Pengaruh Kepuasan Konsumen menyatakan dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Konsumen berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Konsumen. Hal ini mengindikasikan bahwa apabila konsumen merasa puas maka akan meningkatkan konsumen yang loyal.
3. Variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Konsumen. Artinya setiap perubahan yang terjadi pada variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen secara simultan atau bersama-sama akan berpengaruh pada Loyalitas Konsumen.

1.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bengkel Megah Motor Kaliabang Bekasi Utara dalam hal meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Maka implikasi atau manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen, dengan adanya hasil

penelitian ini maka dapat diterapkan oleh manajemen bahwasanya kualitas pelayanan yang baik akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri dengan meningkatnya loyalitas konsumen akan jasa yang telah di sediakan oleh Bengkel Megah Motor Kaliabang.

2. Dari hasil penelitian membuktikan bahwa Kepuasan Konsumen sangat berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen. Kepuasan Konsumen perlu ditingkatkan karena Kepuasan Konsumen Bengkel Megah Motor Kaliabang termasuk dalam kategori penting agar dapat dengan mudah mendapatkan loyalitas dari konsumen dengan begitu akan menguntungkan pihak bengkel.
3. Berdasarkan hasil penelitian disarankan kepada Bengkel Megah Motor Kaliabang agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Agar para konsumen semakin menjadi puas dan loyal teradap Bengkel Megah Motor Kaliabang, dan konsumenpun tidak akan segan untuk merekomendasikan kepada orang lain tentang produk atau jasa dari Bengkel Megah Motor Kaliabang.