

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan, jasa, harga, dan citra merek terhadap loyalitas konsumen pada bengkel Yamaha Bali Indah Motor. Berdasarkan analisis data dan pembahasan dari hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen
2. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen
3. Citra merek berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen

Peneliti menyadari setelah dilakukannya penelitian ini kemudian data primer di olah, sehingga terdapat kekurangan dan kelemahan dari penelitian tersebut. Kekurangan dan kelemahan ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya jika ingin melakukan sebuah penelitian dengan tema ataupun judul yang sama.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan dari hasil pembahasan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa, harga, citra merek terhadap loyalitas konsumen pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor, maka yang dapat dikemukakan implikasi manjerial yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis
Dengan adanya penelitian yang didapatkan ini dapat menambah ilmu serta wawasan dan dapat digunakan sebagai evaluasi, ajang belajar dan pengalaman bagi penulis sendiri.
2. Bagi Perusahaan

Agar menjadikan masukan serta membangun dan mengedapankan kualitas pelayanan bagi para konsumen agar kepuasan konsumen tetap terjaga dan perusahaan pun tetap bertahan pada eksistensinya dalam bersaing didunia pelayanan jasa sepeda motor.

3. Bagi Universitas

Menjadi kegiatan pembelajaran dan motivasi bagi mahasiswa/mahasiswi dan dapat pula mengetahui permasalahan yang ada pada Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek pada Bengkel Yamaha Bali Indah Motor.

