

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Dan Analisis Penelitian Dan Pembahasan Tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Dan Harga Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Di Pt Agung Anugerah Motor Bekasi, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka akan meningkatkan keputusan pembelian mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.
2. Pengaruh Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka tidak akan meningkatkan keputusan pembelian mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.
4. Pengaruh Harga berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka tidak akan meningkatkan kepuasan pelanggan mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kepuasan seorang pelanggan yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka tidak akan meningkatkan keputusan pembelian mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.
6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan tidak signifikan dalam memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan

bahwa semakin baik kualitas yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka tidak akan meningkatkan keputusan pembelian mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.

7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan tidak signifikan dalam memediasi Harga terhadap Keputusan Pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang diberikan oleh PT Agung Anugerah Motor maka tidak akan meningkatkan keputusan pembelian mobil khususnya di wilayah Kota Bekasi.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti untuk sebagai bahan pertimbangan maka para peneliti yang akan datang disarankan hal-hal sebagai berikut :

1. Subjek dalam penelitian ini hanya terbatas pada pelanggan yang berada di Kota Bekasi, apabila subjek penelitian yang merupakan pelanggan PT AAM berasal dari kota lain bahkan dari kompetitor lainnya pasti akan memiliki hasil dan pandangan yang berbeda.
2. Waktu pra survey yang sempit menjadikan indikator yang ada pada butir pra survey dirasa kurang memuaskan dalam mengidentifikasi fenomena yang terjadi pada PT AAM.
3. PT Agung Anugerah Motor harus selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik, karena nilai pelanggan yang baik dapat menjadikan PT Agung Anugerah Motor terus dapat bersaing dengan perusahaan sejenis lainnya, lalu harga jual mobil juga perlu di pertimbangkan agar para konsumen tetap setia kepada PT Agung Anugerah Motor yang dapat sangat menguntungkan bagi PT Agung Anugerah Motor. Dengan adanya peningkatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan konsumen yang puas dengan PT Agung Anugerah Motor.

5.3 Saran

Dengan penelitian ini disarankan bagi PT Agung Anugerah Motor agar dapat memerhatikan faktor-faktor yang berkaitan dengan harga mobil yang ditawarkan agar dapat memaksimalkan peluang bagi konsumen dalam memutuskan pembelian mobil di PT AAM. Selain itu PT AAM juga disarankan agar selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan dan banyaknya keputusan pembelian.

Selanjutnya bagi para peneliti agar dapat mengembangkan tentang teori yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian produk selain memperhatikan kontribusi hasil dari kualitas pelayanan dan persepsi harga.

