

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1. Kesimpulan

Hasil dari penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dari hasil penelitian yang dianalisis dan dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen. hal ini sesuai signifikan t hitung sebesar 5,517. Nilai ini lebih besar dari dari nilai t tabel sebesar 2,048. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
2. Hasil uji parsial (Uji-t) menunjukkan bahwa variabel kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu loyalitas konsumen. Hal ini sesuai dengan signifikan t hitung sebesar 5,466. Nilai ini lebih besar dari nilai t tabel sebesar 2,048. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.
3. Hasil uji simultan (Uji F) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan lebih besar pengaruhnya dari pada kepuasan konsumen, maka dari itu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen harus ditingkatkan agar loyalitas konsumen dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan sehingga pendapatan perusahaan dan jumlah konsumen menjadi meningkat serta kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menjadi bertambah dan loyal. pelayanan perusahaan harus memberikan program seperti penghargaan kepada karyawannya (mekanik) sehingga kinerjanya menjadi meningkat dan dampak positifnya konsumen mejadi puas.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian dan disimpulkan maka dapat disajikan beberapa saran yang layak untuk dipertimbangkan yakni :

1. PT Kanitra Mitra Jayautama (KAMAJU) sebaiknya memperhatikan pemberian motivasi kepada mekaniknya sesuai dengan kemampuan dan keahlian dari masing-masing mekanik, nantinya akan memacu mekanik untuk meningkatkan kinerjanya.
2. PT Kanitra Mitra Jayautama baiknya memiliki sistem kerja untuk mengontrol disiplin kerja para mekaniknya.
3. Pihak mekanik sebaiknya selalu mengembangkan potensi yang ada dalam dirinya, yang dapat dilakukan melalui beberapa cara yaitu dengan memiliki komitmen baik dalam diri sendiri maupun komitmen dalam pekerjaan, tidak menunda-nunda pekerjaan, menerima saran, kritik dan masukan. Konsisten dan bertanggung jawab dengan apa yang telah dikerjakan terhadap kemampuan dan keahlian.
4. Untuk peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini ada baiknya dilakukan penelitian lanjut dengan pendekatan dan metode serupa tetapi dengan obyek yang berbeda dan jumlah sampel yang lebih baik dari sekarang ini.