

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, menganalisis, dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) di METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. Penelitian ini menggunakan populasi, masyarakat Kota Bandung menggunakan jasa METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. Peneliti memilih lokasi penyebaran koesioner di METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. Penelitian ini menggunakan survei dengan cara menyebarkan koesioner kepada 150 orang atau pelanggan METEOR ARENA LINGKAR SELATAN. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel independen (X) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (Y). Di dalam variabel kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat 5 dimensi atau subvariabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Hasil *Ajusted R Square* untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 30,8%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar 30,8% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk METEOR ARENA LINGKAR SELATAN, yaitu:

1. Manajemen METEOR ARENA LINGKAR SELATAN diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) yang dimilikinya agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan akan loyal apabila kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan sangat baik.
2. Beberapa dimensi METEOR ARENA LINGKAR SELATAN yang masih dirasa kurang, sehingga masih perlu diperhatikan, yaitu:
 - a. Dimensi *Responsiveness*, METEOR ARENA harus selalu cepat dan siap dalam merespon apa yang diinginkan pelanggan.
 - b. Dimensi *empathy*, METEOR ARENA harus bisa menjalin dan menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan.
3. Manajemen METEOR ARENA ARENA LINGKAR SELATAN juga diharapkan dapat membuat standarisasi untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan adanya standarisasi, karyawan dapat lebih jelas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.