

## **BAB V**

### **SIMPULAN 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 Auto Bridal Surya Sumantri Bandung. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel para pelanggan yang pernah mengunjungi Auto Bridal Surya Sumantri Bandung. Penulis memilih lokasi penyebaran kuesioner di Universitas Kristen Maranatha. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 200 orang pelanggan Auto Bridal Surya Sumantri Bandung. 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*.

Dalam pengujian model secara keseluruhan berdasarkan hasil ANNOVA, dapat diketahui bahwa nilai sig sebesar  $0.001 \leq \alpha = 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil *Adjusted R Square* untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 16.4%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service*

*quality*) mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar 16.4% dan sisanya 83.6% dipengaruhi oleh faktor lain.

Hasil korelasi yang didapat dari nilai R adalah sebesar 0.454 atau 45.4% yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel independen (x) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (y) adalah cukup kuat.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk Auto Bridal Surya Sumantri Bandung, yaitu :

1. Manajemen Auto Bridal Surya Sumantri Bandung diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) seperti ketepatan waktu dalam layanan, kesopanan dan keramahan serta inovasi-inovasi baru dalam layanan yang dimilikinya agar dapat sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Pelanggan akan loyal apabila kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan sangat baik.
2. Manajemen Auto Bridal Surya Sumantri Bandung juga diharapkan dapat membuat *Standardization Operation Procedure* (SOP) untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan adanya SOP, karyawan dapat lebih jelas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga diharapkan hal ini dapat mendorong pelayanan tetap setia menggunakan jasa layanan Auto Bridal Surya Sumantri dalam jangka panjang.