

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Penelitian ini memberikan simpulan sebagai berikut:

1. *Service Quality* berpengaruh pada *Trust*.
2. *Service Quality* berpengaruh pada *Customer Loyalty*.
3. *Trust* berpengaruh pada *Customer Loyalty*.
4. *Service Quality* berpengaruh pada *Customer Loyalty* yang dimediasi oleh *Trust*.

5.2. Implikasi Managerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak bagi perusahaan agar perusahaan dapat menjaga bahkan meningkatkan lagi kualitas layanan agar pelanggan semakin percaya dan loyal terhadap perusahaan.

Perusahaan jasa studio rekaman Aru Recording Studio sebaiknya berfokus untuk mempertahankan pelanggan-pelanggan yang lama melalui kualitas layanan yang diberikan dan mengembangkan *customer relationship management* daripada harus mencari pelanggan baru, karena mempertahankan pelanggan lama lebih bernilai dan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Responden terkesan mengisi kuesioner dengan tidak sungguh-sungguh dikarenakan banyaknya jawaban 'setuju' pada kuesioner penelitian. Hal ini perlu diperhatikan karena akan berpengaruh pada hasil penelitian.

5.4. Saran

Saran bagi akademisi

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggunakan perusahaan yang lebih terkenal terkait dengan *service quality* perusahaan tersebut di benak konsumen.
2. Selama melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner, responden terkesan kurang sungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner, alangkah lebih baiknya apabila peneliti selanjutnya menyediakan hadiah bagi para responden yang telah mengisi kuesioner sebagai tanda terima kasih agar responden lebih sungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner. Hal ini perlu diperhatikan untuk penelitian selanjutnya, karena hasil jawaban kuesioner yang diperoleh akan mempengaruhi hasil penelitian ini.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *customer loyalty*, seperti: kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), citra perusahaan (*corporate image*), dan manajemen hubungan pelanggan (*customer relationship management*).

Saran bagi praktisi

Aru Recording Studio harus mampu mempertahankan bahkan meningkatkan lagi kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan pada pelanggan agar tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan semakin tinggi, yang dapat ditingkatkan melalui dimensi-dimensi kualitas layanan. Stimulus yang disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan antara lain:

1. Meningkatkan *reliability* dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah dijanjikan.
2. Meningkatkan *assurance* yang berupa jaminan rasa aman dan hasil rekaman yang bagus dan berkualitas dari perusahaan.
3. Selanjutnya meningkatkan *responsiveness* dengan memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas kepada pelanggan serta respon yang baik dalam membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan, seperti *feedback*, masalah *amplifier*, *sound* dan lain-lain.
4. Meningkatkan *empathy* dengan memberikan perhatian secara personal dan memahami kebutuhan pelanggan.
5. Dan yang terakhir meningkatkan *tangibility* yang berupa penampilan dan sikap karyawan (*soundman*, penjaga studio dan lain-lain), serta peningkatan fasilitas fisik perusahaan (bangunan, ruangan studio rekaman, ruang tunggu, toilet, dan lain-lain).