

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

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 100 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  $0.000 \leq \alpha = 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil *R Square* untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 52.4%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*)

mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar 52.4% dan sisanya 47.6% dipengaruhi oleh faktor lain.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, 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 kesopanan dan keramahan, ketepatan waktu dalam layanan, 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 sesuai dengan yang diharapkan atau melampaui harapan mereka.
2. Manajemen Auto Bridal Surya Sumantri Bandung juga diharapkan dapat membuat *Standarization Operation Procedure* (SOP) untuk kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan adanya SOP, karyawan dapat lebih terarah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sehingga hal ini diharapkan dapat mendorong pelanggan tetap setia menggunakan jasa layanan Auto Bridal Surya Sumantri dalam jangka panjang.