

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada SPBU 3440122 Bandung diterapkan dengan memperhatikan:
  - a. Bukti Fisik (*tangibles*) tidak berpengaruh terhadap tingkat loyalitas konsumen, hal ini mungkin dikarenakan fasilitas fisik pada SPBU 3440122, bukan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. SPBU 3440122 memang sebuah SPBU yang terbilang sangat sederhana tetapi terjaga kebersihannya. Tidak ada fasilitas-fasilitas yang istimewa yang mencolok di SPBU ini yang dapat menarik perhatian konsumen.
  - b. Keandalan (*reliability*) merupakan suatu hal yang dijadikan kekuatan oleh SPBU ini untuk menarik minat konsumen dan menjadikan mereka loyal terhadap SPBU ini. Memiliki karyawan-karyawan yang sudah diseleksi secara ketat dan juga terlatih membuat setiap aktivitas pekerjaan di SPBU ini berjalan dengan lancar.
  - c. Kepastian (*assurance*) cukup mempengaruhi para konsumen untuk menjadi loyal kepada SPBU 3440122. Hal ini dikarenakan perusahaan menjanjikan

tidak akan melakukan kecurangan dalam setiap pengisian bahan bakar dan juga pemberian uang kembalian sebagaimana mestinya. Perusahaan juga menjamin keamanan di sekitar SPBU.

- d. Daya tanggap (*responsiveness*) tidak ada pengaruh terhadap tingkat loyalitas konsumen, hal ini membuktikan ketanggapan dari karyawan kurang baik atau konsumen cenderung cuek dalam setiap melakukan aktivitas pengisian bahan bakar sehingga tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas.
  - e. Empati (*emphaty*) tidak mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen, hal ini terjadi karena aktivitas pengisian bahan bakar yang hanya memakan sedikit waktu sehingga kurang adanya komunikasi antara karyawan dengan konsumen atau bisa saja karyawan SPBU terlalu sibuk dalam bekerja sehingga susah untuk berkomunikasi dengan konsumen.
2. Secara keseluruhan pelaksanaan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di SPBU 3440122. Tetapi pengaruhnya sangat kecil, yaitu sebesar 19,8% dan sisanya yaitu sebesar 80,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Hal ini disebabkan karena: kesibukan karyawan yang menyebabkan tidak menanggapi keluhan dan saran dari pelanggan, kurangnya fasilitas-fasilitas lain yang dapat menarik perhatian konsumen, kurangnya promosi yang dilakukan oleh perusahaan, dan lain sebagainya.

## 5.2 Saran

Setelah menulis skripsi ini, penulis ingin memberikan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan SPBU 3440122 Bandung khususnya yang berkaitan dengan program kualitas pelayanan yang telah dijalankan. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan pada SPBU 3440122 Bandung harus lebih ditingkatkan lagi. Kemudian memperbaiki fasilitas-fasilitas fisik yang sudah ada dengan meningkatkan kualitas teknologi yang ada. Selain itu lahan yang dimiliki SPBU ini juga tergolong cukup luas sehingga dapat dimanfaatkan untuk pembangunan fasilitas-fasilitas yang baru seperti untuk tempat cuci mobil/motor, kafetaria, dan lain-lain.
2. Perusahaan diharapkan dapat lebih menanggapi dan memperhatikan keluhan-keluhan yang datang dari konsumen, sehingga perusahaan dapat lebih cepat mengoreksi dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dari kualitas pelayanan yang sudah dijalankan perusahaan.
3. Mengurangi hambatan yang dialami pelanggan seminimal mungkin agar pelanggan tetap setia dan menjadi pelanggan yang loyal pada SPBU 3440122 Bandung.

Penulis sangat berharap agar hasil penelitian ini dapat berguna dan saran yang diajukan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh pihak manajemen perusahaan sehingga pada akhirnya dapat membawa keuntungan bagi pihak perusahaan secara keseluruhan.