

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dewasa ini kebutuhan akan kendaraan baik motor ataupun mobil sangatlah tinggi dimana kebanyakan orang mulai memerlukan kendaraan baik untuk bepergian jarak dekat maupun jarak jauh. Perbandingan jumlah peningkatan akan permintaan motor dan mobil yang terlihat mulai mendekati sama. Dimana dengan kondisi saat ini, cuaca tidak menentu dan banjir dimana-mana mengakibatkan kendaraan seperti motor maupun mobil harus diperiksa secara berkala untuk menghindari dan meminimalisir kerusakan kendaraan yang terjadi akibat hal tersebut. Keadaan tersebut merupakan bukti bahwa adanya peluang bisnis yang terbuka lebar bagi jasa perbengkelan khusus bengkel motor dan mobil. Seiring dengan berjalannya waktu pelaku bisnis di bidang jasa bengkel inipun semakin menjamur dengan bermacam-macam harga dan pelayanan yang dimilikinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan (X1) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y)
2. Retensi pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y)

3. Kepuasan pelanggan (X1) dan retensi pelanggan (X2) berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Y)
4. Dari semua variabel yang disebutkan di atas kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dimana dengan adanya kepuasan pelanggan maka pelanggan akan memiliki retensi yang tinggi terhadap Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor. Dengan adanya kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan maka pelanggan akan memiliki loyalitas pelanggan yang tinggi. Loyalitas yang tinggi sangat bermanfaat bagi kemajuan Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta beberapa kesimpulan pada penelitian ini adapun saran-saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut

1. Dalam penelitian ini, peneliti sendiri menggunakan jumlah sampel yang cukup banyak dan pemilihan sampel hanya pelanggan tetap Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung yang sudah melakukan perbaikan minimal dua kali perbaikan di Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung yang terbatas, jadi untuk peneliti selanjutnya bisa menggunakan sampel yang tidak terbatas hanya satu tempat saja.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel independen dan variabel dependen selain kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan serta loyalitas pelanggan. Yang tentunya masih banyak variabel dependen yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan yang tidak dicantumkan di penelitian ini seperti variabel pelayanan, variabel produk dan lain sebagainya.

3. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maka dari itu Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung agar lebih mengutamakan kepuasan pelanggan dalam memperbaiki kendaraan yang pelanggan miliki.
4. Dalam penelitian ini, retensi pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maka dari itu Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung agar lebih mengutamakan hubungan antara pelanggan, pemilik, dan pekerja agar terjalin komunikasi yang baik.
5. Dalam penelitian ini, pemilik Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung agar dapat menjaga kepuasan pelanggan dengan cara mengatur para pekerja agar dapat hadir tepat waktu dan tidak membuat pelanggan menunggu terlalu lama untuk melakukan perbaikan.
6. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan dan retensi pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Maka dari itu Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor seharusnya lebih mempergunakan sistem yang lebih baik agar kepuasan dan retensi terbentuk dan menimbulkan loyalitas pelanggan yang bermanfaat untuk pertumbuhan Bengkel Motor dan Mobil Jaya Motor Bandung dengan cara memberikan perhatian lebih terhadap pekerja dan terhadap pelanggan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan. Adanya keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk peneliti selanjutnya. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah

1. Kurangnya kesungguhan dari beberapa responden dalam menjawab pernyataan. Hal ini dikarenakan aktivitas beberapa responden yang cukup padat.
2. Kurangnya keberanian untuk meminta bantuan responden dalam mengisi kuesioner dikarenakan banyak responden yang belum penulis kenal secara dekat dan menyeluruh.
3. Masih tingginya keraguan responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan penelitian sesuai dengan keadaan sebenarnya sehingga cenderung responden menjawab setuju dan netral. Hal ini terbukti dalam jawaban responden yang mengumpul pada jawaban setuju sehingga memungkinkan adanya jawaban-jawaban yang bias.

