

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Secara keseluruhan tanggapan atau persepsi konsumen mengenai Kualitas Pelayanan SPBU Ahmad Yani dan Loyalitas terbilang baik, hal ini dapat dilihat dari setiap jawaban responden yang mayoritas menjawab setuju dari setiap pertanyaan yang diajukan.
2. Loyalitas konsumen terhadap SPBU Ahmad Yani pun cukup baik dimana setiap jawaban pada aspek loyalitas yang diolah dari data kuisioner kecenderungannya menjawab setuju.
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas konsumen SPBU Ahmad Yani adalah sebesar 63,6%.
4. Variabel Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance memberikan signifikansi dan pengaruh simultan terhadap variabel loyalitas.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat membantu pihak perusahaan untuk dapat lebih meningkatkan lagi loyalitas konsumen. Adapun saran-saran tersebut adalah :

1. SPBU Ahmad Yani dapat meningkatkan pelayanan yang lebih tanggap dan lebih ramah kepada konsumen.
2. SPBU Ahmad Yani dapat membuat SPBU yang sangat bersih dan memiliki kenyamanan serta keindahan yang berbeda dengan SPBU lainnya.
3. SPBU harus bersaing dalam memberikan dan menyediakan fasilitas lainnya yang sangat nyaman, bersih dan terjangkau.
4. Bagi peneliti yang memang tertarik untuk meneliti masalah ini, dapat menganalisis variable lainnya yang dapat mempengaruhi Loyalitas Konsumen. Dapat dilakukan penelitian terhadap lokasi, fasilitas, persepsi harga dan lain sebagainya. Hal ini dapat dilakukan untuk meningkatkan keilmuan yang ada pada dunia bisnis.