

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam Bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil penelitian dan analisis serta saran yang diberikan atas penelitian pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Toyota di PT. Astra *International* Tbk AUTO 2000 Cabang Pasteur.

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pelanggan Toyota di PT. Astra *International* Tbk AUTO 2000 Cabang Pasteur, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut : Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan pelanggan (X) terhadap loyalitas pelanggan (Y) sebesar 61.5%, sedangkan pengaruh dari variabel lain yang tidak diamati adalah sebesar 38.5%.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian yang seharusnya, namun masih terdapat beberapa keterbatasan penelitian dalam pelaksanaannya antara lain:

1. Variabel yang masih sedikit sehingga membuat penelitian tidak maksimal dan tidak bisa meneliti bagian lain hanya dari satu variabel saja.

## KESIMPULAN DAN SARAN

2. Responden yang membantu mengisi kuesioner belum maksimal jumlahnya sehingga tidak dapat mencapai keseluruhan pelanggan Toyota di PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur.

### 5.3 Saran

#### 5.3.1 Implikasi Kebijakan

Berdasarkan hasil penelitian ini, saran yang dapat diberikan kepada PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pengujian data yang telah dilakukan, disarankan agar PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur meningkatkan kepuasan atau kinerja pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lebih mengutamakan pelayanan tepat waktu, dengan seperti itu loyalitas pelanggan akan terus terjaga.
2. Disarankan bagi PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur untuk dapat memperbanyak dan membuat hal yang menarik dalam pelayanan sehingga minat, kesan dan ketertarikan pelanggan pada produk tersebut akan semakin tinggi dengan cara adanya diskon harga dan loyalitas pelanggan akan terus terjaga.
3. Disarankan bagi PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur untuk melakukan suatu riset dengan maksud agar dapat mengetahui apa yang diinginkan konsumen terhadap PT. Astra *International Tbk* AUTO 2000 Cabang Pasteur itu sendiri contohnya dengan memberikan kuesioner.