

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

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

1. Proses pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan PT. Sinar Jaya Motor terhadap pelanggannya, telah memenuhi harapan dilihat dari perbandingan P/E Dimensi Tangible sebesar 0,57, Dimensi Emphaty sebesar 0,81, Dimensi Reliability sebesar 0,78, Dimensi Responsiveness sebesar 0,82, Dimensi Assurance sebesar 0,65.
2. Dari tiga kriteria penilaian tentang loyalitas pelanggan, tingkat loyalitas pelanggan di PT. Sinar Jaya Motor dapat dilihat dari persentase frekwensi datang ke bengkel sebesar 2,02, penolakan berkunjung ke bengkel lain sebesar 3, mengajak atau merekomendasikan teman atau kolega untuk datang ke bengkel sebesar 3,05.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup kuat sebesar 0,11. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di PT. Sinar Jaya Motor

adalah sebesar 1,21%. Sisanya 98,8 dipengaruhi oleh faktor lain seperti product, price, place, promotion dari kinerja dan harapan.

## **5.2. Saran**

Besarnya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan adalah 1,21%, berarti masih ada faktor lain sebesar 98,8% yang juga mempengaruhi loyalitas konsumen selain kualitas pelayanan, seperti misalnya: price, promotion. Untuk itu disarankan adanya penelitian lebih lanjut tentang hubungan antar price, sales promotion, place, proses dengan loyalitas pelanggan di PT. Sinar Jaya Motor.