

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Menservise Motor Di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung”, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya sebagai berikut:

6.1.1 Perhitungan statistik

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada Bab V, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil yang dilakukan penulis membuktikan adanya pengaruh yang signifikan dan hubungan yang sedang antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Motor di Bengkel Yonk Jaya Motor Kota Bandung dengan kontribusi pengaruh sebesar 36,2% sedangkan sisanya sebesar 63,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang diabaikan penulis.
2. Diperoleh nilai koefisien korelasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,602. Nilai koefisien korelasi tersebut berada pada interval (0,60-0,799). Disimpulkan bahwa antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan terdapat hubungan yang kuat.

3. Pada uji t, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 7,456 yang memiliki nilai lebih besar dari nilai t_{tabel} sebesar 1,985. Berdasarkan hasil tersebut maka diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Bengkel Yonk Jaya Motor, sehingga hipotesis awal yang diajukan oleh penulis diterima.

6.2 Tanggapan Responden

Dari Tabel Peringkat Kualitas pelayanan di Bengkel Yonk Jaya Motor berdasarkan garis kontinum termasuk dalam kategori baik dan sudah dianggap memadai dengan hasil total skor aktual sebesar 6865 dari 17 butir pertanyaan dari rekapitulasi hasil kuesioner yang telah disebarakan kepada 100 responden.

Pada tabel rekapitulasi nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sesuai dengan urutan peringkat pada tabel 5.32 peringkat tertinggi pertama dan kedua sebagai berikut:

1. “Yonk Jaya Motor menjamin bahwa servise yang ada sesuai dengan apa yang ditawarkan” ,diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,34 termasuk dalam kategori sangat setuju. Yonk Jaya Motor menjamin bahwa servise yang ada sesuai dengan apa yang ditawarkan terlihat dari kesesuaian antara servise yang sudah dikerjakan oleh montir sesuai dengan daftar servise di bengkel Yonk Jaya Motor.

2. "Montir menjawab pertanyaan / keluhan pelanggan" ,diperoleh nilai rata-rata sebesar 4,27 termasuk dalam kategori sangat setuju. Montir menjawab pertanyaan / keluhan pelanggan terlihat dari bagaimana montir pandai untuk langsung dapat mengerti dan mampu secara verbal menjelaskan dengan baik pertanyaan/keluhan pelanggannya terhadap motor yang hendak di servise.

Pada tabel rekapitulasi nilai rata-rata tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sesuai dengan urutan peringkat peringkat pada tabel 5.32 terendah pertama dan kedua sebagai berikut:

- 1."Montir mampu menjelaskan servise/jasa yang dikerjakan " ,diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,74 termasuk dalam kategori setuju. Montir mampu menjelaskan servise/jasa yang dikerjakan terlihat dari mengenai pemahaman montir kepada pelanggan dari cara ia menjelaskan terhadap servise/jasa yang sedang dikerjakannya.

- 2." Montir menservise motor dengan cepat" ,diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,82 termasuk dalam kategori setuju. Montir menservise motor dengan cepat terlihat dari cara montir menservise motor dalam batasan waktu yang normal pada setiap jenis layanan servise motor yang dikerjakannya.

6.3 Loyalitas

Dari tabel rekapitulasi nilai rata-rata tanggapan responden mengenai Loyalitas pelanggan pada Bengkel Yonk Jaya Motor berdasarkan garis kontinum termasuk

dalam kategori sangat baik dengan total skor aktual 1897 dari 5 butir pertanyaan dari rekapitulasi hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada 100 responden

Pada peringkat tertinggi pertama „pernyataan ” Saya akan datang kembali ke Yonk Jaya Motor untuk menservise motor” ,diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,96 termasuk dalam kategori sangat setuju. Saya akan datang kembali ke Yonk Jaya Motor untuk menservise motor terlihat dari jumlah kedatangan motor pelanggan yang sama dalam satu tahun terakhir yang menservise motornya di bengkel yonk jaya motor yang telah didata oleh pihak Admin yonk jaya motor.

6.4 Saran

Dari tabel rekapitulasi nilai rata-rata kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata terendah ,penulis hendak memberikan saran kepada pemilik dan pengelola Bengkel Yonk Jaya Motor.Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar Bengkel Yonk Jaya Motor dapat terus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.Berikut beberapa saran yang penulis peroleh dari tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Bengkel Yonk Jaya Motor:

- 1.Penulis menyarankan kepada pemilik dan pengelola Bengkel Yonk Jaya Motor agar mewajibkan seluruh Montir untuk memahami serta mampu menjelaskan servise/jasa yang dikerjakan kepada pelanggan motor .Saran tersebut dibuat berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dengan nilai rata-rata terendah pertama terhadap pernyataan ”Montir mampu menjelaskan servise/jasa yang dikerjakan”.

2. Penulis menyarankan kepada pemilik dan pengelola Bengkel Yonk Jaya Motor agar mewajibkan seluruh Montir agar menservice motor dengan cepat terlihat dari cara montir menservice motor dalam batasan waktu yang normal pada setiap jenis layanan service motor yang dikerjakannya.. Saran tersebut dibuat berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai kualitas layanan dengan nilai rata-rata terendah kedua terhadap pernyataan "Montir mampu menjelaskan service/jasa yang dikerjakan".

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi Kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin.J.(2005).*Customer Loyalty*.Jakarta:Erlangga
- Hurriyanti,R.(2008) *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*.Bandung:
Alfabeta
- Kotler,P.,&Amstrong,G.(2008).*Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 2*.Jakarta:
Erlangga.
- Kotler,P.,&Keller,K.L..(2009).*Manajemen Pemasaran Jilid 1*.Bandung:
Erlangga
- Marwanto,A.(2015).*Marketing Sukses*.Yogyakarta:KOBIS.
- Priyatno,D.(2014).*SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis* .Yogyakarta:ANDI
- Setiyaningrum,A.,Jusuf,U.,Efendi.(2015).*Prinsip-Prinsip Pemasaran*.
Yogyakarta:ANDI
- Silalahi,U.(2015).*Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*.Bandung:PT Refika
Aditama
- Siregar,S (2013).*Metode Penelitian Kuantitatif :Dilengkapi Perbandingan
Perhitungan Manual&SPSS*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- Sugiyono.(2010).*Statistika Untuk Penelitian*.Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono.(2013).*Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*.Bandung:Alfabeta
- Simamora, Bilson. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: GRAMEDIA
PUSTAKA UTAMA
- Sugiyono.(2016).*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan Kombinasi*

(Mixed Methods).Bandung:Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfa Beta

Tjiptono,F.(2014).*Pemasaran Jasa –Prinsip ,Penerapan,dan
Penelitian* .Yogyakarta:ANDI.

Tjiptono,F.,&Chandra,G.(2012).*Pemasaran Strategik*.Yogyakaarta:CV ANDI OFFS