

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Responden pada penelitian ini berjumlah 196 responden dan menghasilkan dua persamaan struktural yang dapat diterima sehingga dapat menjelaskan pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya. Dua persamaan struktural yang dihasilkan, yaitu:

$$\text{Loyalitas Pelanggan} = 0,862 \text{ Kualitas Pelayanan} - 0,032$$

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = 0,903 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,153 \text{ Lokasi} - 0,13$$

Adapun pengujian secara *statistic* terhadap pengaruh masing – masing variabel independent terhadap variabel dependennya menghasilkan kesimpulan berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Lokasi berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya pelanggan lebih setia atau loyal apabila kantor berada di lokasi yang mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

3. Kualitas pelayanan berpengaruh Terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan lebih cenderung tetap setia menggunakan jasa Kantor Notaris.
4. Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya meskipun lokasi yang baik dapat menarik pelanggan, hal tersebut tidak otomatis meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya meskipun pelanggan merasa puas, mungkin terdapat faktor lain yang memiliki pengaruh lebih besar dalam menentukan loyalitas.
6. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi antara Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan .pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya meskipun kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, hubungan tersebut tidak terjadi melalui kepuasan pelanggan.
7. Kepuasan Pelanggan tidak memediasi antara Lokasi dengan Loyalitas Pelanggan .pada Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Artinya meskipun lokasi kantor strategis dapat menarik pelanggan, tetapi faktor lokasi tidak memerlukan kepuasan pelanggan untuk menghasilkan loyalitas pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Bagi Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn

Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn untuk meningkatkan Loyalitas pelanggan. Disarankan agar karyawan berkomunikasi dengan pelanggan dan mendengarkan keluhan mereka. Karyawan harus mampu berinteraksi dengan pelanggan. Pelanggan diusahakan merasa nyaman dengan kondisi dan keadaan kantor. Karyawan perlu menjelaskan secara rinci pencapaian pekerjaan sebelumnya kepada pelanggan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Oleh karena itu, penjelasan ini dapat menjadi kritik dan inspirasi yang membangun bagi pihak-pihak yang menjaga dan meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan model penelitian ini dengan melakukan penelitian terhadap aspek lainnya yang dapat dipengaruhi loyalitas pelanggan Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian lebih detail mengenai variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan Kantor Notaris Sherley Ikawati Tambunan, S.H.,M.Kn.