

BAB V

KESIMPILAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tidak terdapat pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor secara parsial.
2. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor secara parsial.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor secara simultan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan sebelumnya, maka saran dan pembahasan yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Saran Untuk Perusahaan

Berdasarkan pembahasan di atas hasil dari uji t yang menyatakan tidak ada pengaruh harga terhadap loyalitas konsumen, artinya mahal ataupun murah harga yang ditawarkan konsumen tetap akan melakukan pembelian ulang terhadap jasa maupun *spare part* di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor. Akan tetapi penentuan harga harus tetap diimbangi dengan peningkatan kualitas baik itu kualitas pelayanan maupun

kualitas dari *spare part* yang diberikan. karena masih adanya beberapa responden yang menyatakan harga jasa maupun *spare part* di *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor masih belum terjangkau atau mahal, penetapan harga harus diimbangi dengan perbaikan dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan distribusi frekuensi jawaban responden pada kuesioner masih ada beberapa konsumen yang merasa belum puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor. Angka dari jumlah responden yang kurang puas akan kualitas pelayanan memang tergolong tidak terlalu besar, akan tetapi hal ini tetap harus menjadi perhatian pihak manajemen *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor karena jika dibiarkan akan menyebabkan beberapa konsumen kecewa dan memilih untuk beralih ke *workshop* lain, hal ini tentu akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena berkurangnya pendapatan akibat dari berkurangnya jumlah konsumen yang datang ke *workshop* Nissan Datsun Pajajaran Bogor. Perbaikan yang terus menerus akan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang merasa masih belum puas akan kualitas pelayanan saat ini. Yang pada akhirnya konsumen yang puas akan kualitas pelayanan akan menjadi konsumen yang loyal terhadap perusahaan.

2. Saran Untuk Peneliti Berikutnya

Diharapkan bagi peneliti berikutnya agar kiranya menambah variabel selain harga dan kualitas pelayanan agar lebih memahami

variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas konsumen, seperti kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen akan sangat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen karena kebanyakan dari konsumen yang loyal adalah konsumen yang telah merasa puas terhadap perusahaan tersebut. Kemudian variabel lain seperti kepercayaan yaitu Kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Jika konsumen sudah percaya terhadap suatu perusahaan bukn tidak mungkin konsumen tersebut akan menjadi loyal.