

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi kualitas tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
2. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Persepsi Kualitas, kepercayaan dan kepuasan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang. Hal ini berarti bahwa variabel independen dan variabel dependen memiliki hubungan yang kuat dan pengaruhnya positif.
5. Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yaitu kepuasan. Kepuasan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dibandingkan dengan kepercayaan.

#### **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan saat ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan, antara lain:

1. Terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya, karena keterbatasan waktu yang dimiliki oleh responden.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam penelitian ini hanya terdiri dari tiga variabel sebesar 68%, yaitu persepsi kualitas, kepercayaan dan kepuasan, sedangkan sisanya sebesar 38% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

### **C. Saran**

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang telah di kemukakan dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran dengan harapan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi pihak yang terkait:

1. Diharapkan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang lebih memperhatikan persepsi kualitas agar tercipta loyalitas pelanggan. Terutama Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang harus lebih meningkatkan kecepatan dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Diharapkan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang semakin meningkatkan kepercayaan pelanggan yang sudah terbangun. Seperti meningkatkan konsistensi dalam memberikan layanan yang profesional kepada konsumen, dan meningkatkan kejujuran karyawan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang.
3. Diharapkan Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti meningkatkan kepercayaan

pelanggan atas kehandalan pelayanan yang diberikan. Dapat memberikan harga yang lebih terjangkau bagi konsumen dibandingkan dengan pesaing, supaya konsumen menjadi lebih tertarik untuk melakukan perawatan dan perbaikan sepeda motor di Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Kaliurang.

4. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan variabel lainnya yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.