

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Beracuan riset yang dijalankan oleh penulis di Bengkel mobil X-Lopo Kudus, maka guna menanggapi rumusan masalah, diperoleh hasil riset dan ringkasan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel mobil X-Lopo Kudus maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.
- 2) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bersaing harga yang diberikan oleh bengkel mobil X-Lopo Kudus maka semakin tinggi loyalitas pelanggan.
- 3) Nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada bengkel mobil X-Lopo Kudus. Hal ini menunjukkan bahwa peranan nilai yang diberikan oleh pelanggan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

B. Keterbatasan Penelitian

Riset ini sudah dijalankan dengan aturan ilmiah, tapi masih banyak mempunyai keterbatasan dan kelemahan, antara lain:

- 1) Variabel yang dipakai pada riset ini cuma mutu pelayanan, harga, nilai konsumen dan kesetiaan konsumen, di samping itu masih banyak variabel lain yang dapat diuji atau dikaji.
- 2) Riset yang dilakukan oleh peneliti hanya memakai survey yang dilakukan hanya menyebarkan angket dan pengolahan data, serta hanya melalui instrumen dari angket tersebut.
- 3) Memerlukan masa yang tepat untuk memberikan kuesioner pada responden pelanggan bengkel mobil X-Lopo Kudus.

C. Saran-saran

Beracuan uraian sebelumnya terkait asumsi dalam telaah selanjutnya disarankan sebagai berikut:

- 1) Diharapkan untuk bengkel mobil X-Lopo Kudus tetap menjaga kualitas pelayanan dan daya saing harga dikarenakan pelayanan dan harga yang baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

- 2) Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat membantu atau memberikan informasi kepada peneliti berikutnya dan dapat menjadi sumber rujukan, kembali dalam bidang yang sama nantinya.
- 3) Bagi peneliti untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini yang masih terbatas, diharapkan juga untuk dapat menyempurnakan kekurangan dalam penelitian ini.

