

## **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.

