

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk penggabungan/pinjakan akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, Harga, dan Fasilitas terhadap Loyalitas konsumen untuk melakukan pembelian jasa *service* di AHASS Gedang Motor Sidoarjo dengan menggunakan metode regresi linear berganda dan yang dihasilkan uji hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen yang melakukan pembelian jasa *service* di AHASS Gedang Motor Sidoarjo.
- b. Harga (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen yang melakukan pembelian jasa *service* di AHASS Gedang Motor Sidoarjo.
- c. Fasilitas (X3) tidak berpengaruh secara signifikan kepada Loyalitas Konsumen di AHASS Gedang Motor Sidoarjo.



5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapatkan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan yakni sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pada variabel Kualitas Pelayanan terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah pada uji deskriptif, yakni pada pernyataan X1.2 dengan nilai 4.22, yang menyatakan bahwa



peralatan bengkel AHASS Gedang Motor terlihat tertata rapih. Maka diharapkan AHASS Gedang Motor dapat menerapkan beberapa metode untuk meningkatkan kerapihan pada peralatan bengkel.

Metode yang dapat diterapkan yakni dengan dilakukannya evaluasi kembali tingkat kerapihan tiap masing-masing *pit express*, yang kemudian akan dinilai mana yang paling rapih. Bagi karyawan yang paling rapi, sebaiknya diberikan *reward* sebagai bentuk apresiasi dalam tingkat kerapihan. Sebab dengan menerapkan kerapihan area kerja juga akan membantu untuk mendorong sistem kerja yang efisien dan rapih. Oleh karena itu dengan lebih memperhatikan tingkat kerapihan pada area bengkel tentu akan membuat nyaman karyawan, dan selain itu juga nyaman untuk dipandang oleh konsumen.

- b. Berdasarkan pada variabel Harga terdapat indikator yang memiliki nilai rata-rata terendah pada uji deskriptif. Yaitu pada pernyataan X2.3 yang memiliki nilai 4.02, menyatakan AHASS Gedang motor memiliki harga yang bersaing dengan AHASS lainnya. Maka diharapkan manajemen AHASS Gedang motor dalam penetapan harga dapat melakukan peninjauan kembali, agar terjadi persaingan yang sehat. Seperti, jika tiap konsumen melakukan transaksi *service* maksimal sebanyak 10 kali, maka akan mendapatkan *free* oli mesin 650ml atau diskon harian khusus pelanggan teta