

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
2. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
3. Nilai pelanggan ( $X_3$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
4. Harga ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
5. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
6. Nilai pelanggan ( $X_3$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
7. Kepuasan pelanggan ( $Z$ ) tidak berpengaruh secara langsung terhadap terhadap Loyalitas Pelanggan ( $Y$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.
8. Harga ( $X_1$ ) tidak berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan ( $Y$ ) melalui Kepuasan Pelanggan ( $Z$ ) pada bengkel PT. Lngganan Motor Manyar-Gresik.

9. Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) pada bengkel PT. Langgan Motor Manyar-Gresik.
10. Nilai Pelanggan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) melalui Kepuasan Pelanggan (Z) pada bengkel PT. Langgan Motor Manyar-Gresik.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka saran – saran dari peneliti yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Aspek Manajerial

Variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu harga, kualitas pelayanan, nilai pelanggan, kepuasan pelayanan, dan loyalitas pelanggan.

Hampir dari seluruh variabel yang diteliti, masih ada pelanggan yang pada penelitian ini sebagai responden memberi pernyataan tidak setuju dari indikator variabel.

Oleh karena itu sangat diharapkan manajemen bengkel PT. Langgan Motor bisa meninjau kembali penentuan harga jasa pada bengkel PT. Langgan Motor, memperbaiki kualitas pelayanannya, terlebih PT. Langgan Motor bergerak dalam bidang jasa, dimana salah satu faktor agar perusahaan tetap bisa bertahan dalam persaingan bisnis yang ketat ini salah satunya yaitu dengan selalu mengutamakan kualitas pelayanannya, contohnya seperti memberi pelatihan-pelatihan untuk para karyawan, meningkatkan keramahan dalam melayani pelanggan, melakukan pelayanan

dengan tanggap, cepat, dan tepat. Selain itu, lebih memperhatikan pengaduan atau keluhan dari para pelanggan juga perlu.

## 2. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan variabel dan cara analisis yang sama dikarenakan pada penelitian ini masih banyak terjadi ketidakjelasan hubungan antar variabel.

