

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $15,138 > t$  tabel  $1,96$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $8,682 > t$  tabel  $1,96$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Analisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $7,295 > t$  tabel  $1,96$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara langsung terdapat pengaruh positif yang signifikan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan diperoleh nilai  $t$  hitung sebesar  $6,98 > t$  tabel  $1,96$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara tidak langsung terdapat pengaruh positif yang signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

### **5.2.1 Bagi Perusahaan**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan konsumen. Perusahaan harus merespon dengan baik terutama pada kelima dimensi dari kualitas layanan jasa agar tercipta loyalitas konsumen yang baik dan memuaskan.

Kelima dimensi kualitas layanan tersebut yaitu Tangible (bukti fisik) yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, dan penampilan pekerja. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Responsiveness (daya tanggap) yaitu para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap. Assurance (jaminan) yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik. Empathy (empati) yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Apabila dalam kelima dimensi dari kualitas pelayanan tersebut lebih ditingkatkan dan terus berkomitmen maka akan timbul rasa percaya dan loyal dari pihak konsumen yang selama ini menggunakannya.

### 5.2.2 Bagi Akademisi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka bagi peneliti lain atau peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan maupun loyalitas konsumen, misalnya dengan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen sehingga membangun penelitian yang lebih baik lagi.

