

V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Identifikasi sistem pelayanan sewa logistik PT. Adi Sarana Armada tbk yang dilakukan pada PT. Hanjaya Mandala Sampoerna tbk terdapat faktor penting didalam pelayanan sewa yang dilakukan mulai dari pra sewa dan pasca sewa yaitu segmenting & positioning, telemarketing & canvassing, SPIN selling, quotation process, price negotiation, close won/ close loss, administrasi, collecting AR, dan client maintenance.
2. Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) memiliki pengaruh secara langsung terhadap Loyalitas Pelanggan (Y), terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan yang signifikan dan membuktikan bahwa H0 ditolak H1 diterima.
3. Berdasarkan Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y2) melalui Kepuasan Pelanggan (Y1) terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap pelanggan yang signifikan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening membuktikan bahwa H0 ditolak H1 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lain.

Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta memberikan pembaruan pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena variabel Kepuasan Pelanggan mempunyai pengaruh yang signifikan dalam memediasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan, sehingga Loyalitas Pelanggan akan meningkat. Pembaharuan yang mungkin dapat dilakukan seperti regenerasi unit kendaraan sewa dan peralatan servis, perampingan sistem birokrasi dalam informasi, pembenahan klaim asuransi, penetapan harga sewa yang jelas, dan juga pendekatan individual kepada PIC kendaraan yang terlibat
2. Mengingat variabel bebas dalam penelitian ini merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan diharapkan hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain yang merupakan variabel lain diluar variabel yang sudah masuk dalam penelitian ini.