

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan PLS untuk menguji pengaruh variabel terhadap keputusan pembelian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memberikan kontribusi lebih terhadap loyalitas pelanggan bengkel bintang sembilan motor. Semakin baik atau buruknya kualitas layanan berpengaruh terhadap tinggi rendahnya loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

Sebagai implikasi dari hasil penelitian ini dapat dikemukakan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan atau dimanfaatkan sebagai bahan pengambilan keputusan, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang dimiliki bengkel bintang sembilan motor memang bagus, terbukti dengan komunikasi yang baik yang dilakukan oleh karyawan bengkel bintang sembilan motor. Akan tetapi faktor kesesuaian pelayanan perlu ditingkatkan lagi, mengingat dalam bisnis dibidang jasa kesesuaian pelayanan menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam menjalankan bisnis di bidang jasa agar pelanggan/konsumen tetap loyal terhadap bisnis yang kita geluti.
2. Untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan obyek penelitian yang sama dengan peneliti, peneliti menyarankan untuk menggunakan variabel promosi,

variabel lokasi, dan variabel persepsi harga (Daftar Harga, Diskon, dan Potongan Harga Khusus).