

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan analisis PLS untuk menguji pengaruh beberapa variable terhadap Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Sewa Mobil di CV. Tepat di Sidoarjo, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1). kualitas pelayan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di CV Tepat Trans Sidoarjo.
- 2). Citra Merek memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di CV Tepat Trans Sidoarjo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan, maka saran yang dapat penulis berikan sesuai dengan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. CV. Tepat Trans Sidoarjo harus dapat meningkatkan kualitas penampilan driver yaitu dengan cara melakukan pengarahan dan pelatihan dengan baik. Hal tersebut Dapat dijadikan masukan bagi pihak CV Tepat Trans Sidoarjo agar selalu berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. CV. Tepat Trans Sidoarjo harus dapat meningkatkan ketepatan waktu pelayanan yaitu dengan cara memberikan pengarahan kepada driver dan wawasan bahwa lebih baik Berangkat lebih awal dan driver menunggu daripada Tamu yang menunggu driver.
3. CV. Tepat Trans Sidoarjo harus dapat meningkatkan Perminataan atas pelanggan yaitu dengan cara Driver diberikan pengarahan dan pelatihan yang cukup signifikan dan memberikan pengarahan tentang cara melayani pelanggan dengan baik.
4. Untuk peneliti selanjutnya hendaklah lebih mengembangkan penelitian mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi variabel keputusan pembelian dengan menggunakan

analisis data yang berbeda serta menambah jumlah variabel variabel yang lainnya sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik lagi.