

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis data yang sudah dilakukan peneliti terkait *Personal Ability*, *Self-efficacy* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bengkel Sahabat Motor Sukodono Sidoarjo dengan *Customer Trust* sebagai variabel intervening, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel *Personal Ability* tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai thitung sebesar 0,481 yang kurang dari t tabel yaitu sebesar 1,655. Variabel *Self-efficacy* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai thitung sebesar 2,966 yang melebihi nilai t tabel yaitu 1,655 dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai thitung sebesar 2,853 yang melebihi nilai t tabel yaitu 1,655. Variabel *Customer Trust* memberikan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan nilai thitung sebesar 3,818 yang melebihi nilai t tabel yaitu 1,655. Variabel *Personal Ability*, *Self-efficacy* dan Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh secara positif dan signifikan melalui *Customer Trust*. Hal ini dibuktikan dengan hasil thitung *Personal Ability* terhadap *Customer Trust* sebesar $4,628 > t$ tabel 1,655, hasil thitung *Self-efficacy* terhadap *Customer Trust* sebesar $2,949 > t$ tabel 1,655, hasil thitung Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Trust* sebesar $3,965 > t$ tabel 1,655.

Dari penelitian ini juga dihasilkan bahwa variabel *Personal Ability*, *Self-efficacy* dan Kualitas Pelayanan memberikan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui *Customer Trust*. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung *Personal Ability* terhadap Loyalitas pelanggan melalui *Customer Trust* sebesar $17,753 > t$ tabel $1,655$, nilai thitung *Self-efficacy* terhadap Loyalitas pelanggan melalui *Customer Trust* sebesar $11,146 > t$ tabel $1,655$, nilai thitung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan melalui *Customer Trust* sebesar $14,938 > t$ tabel $1,655$.

5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dilakukan pada penelitian ini, dapat dikemukakan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait sebagai berikut:

1. Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diharapkan perusahaan dapat meningkatkan kemampuan serta menambah pengalaman untuk melayani para pelanggan karena mempunyai pengaruh yang dominan terhadap loyalitas pelanggan Bengkel Sahabat Motor Sukodono Sidoarjo.
2. Perlu dilakukan evaluasi terhadap pengembangan kemampuan pribadi yang dimiliki. Meskipun *Personal Ability* tidak terbukti secara signifikan mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dalam penelitian ini, tetapi penting untuk dipahami apakah ada aspek-aspek tertentu dari *ability* yang dapat diperbaiki atau dioptimalkan.