

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut kesimpulan dari penelitian ini.

1. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *service* Dealer Timbul Jaya Motor Madiun. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menjelaskan tentang kualitas layanan yang dilakukan sesuai harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *service* Dealer Timbul Jaya Motor Madiun. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menjelaskan tentang tingkat kepuasan pelanggan akan berdampak pada perilaku loyalitas pelanggan *service* yaitu dengan menunjukkan tingkat intensitas kunjungan atau pembelian ulang.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *service* Dealer Timbul Jaya Motor Madiun. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menjelaskan tentang kualitas layanan *service* yang dilakukan akan meningkatkan loyalitas pelanggan.

4. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas dengan kepuasan pelanggan *service* Dealer Timbul Jaya Motor Madiun sebagai variabel mediasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat yang menjelaskan tentang variabel kepuasan pelanggan memiliki peran sebagai variabel mediasi secara parsial antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan *service*. Artinya kualitas layanan akan berdampak tidak langsung pada loyalitas pelanggan yaitu setelah pelanggan merasakan kepuasan atas layanan yang diterimanya, selain itu kualitas layanan dapat berdampak langsung terhadap loyalitas pelanggan.

B. Implikasi Manajerial

Implikasi manajerial pada penelitian ini adalah sebagai berikut ini.

1. Kualitas layanan adalah semua aktivitas ekonomi yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan karakteristik seperti tidak dapat dilihat dan hanya bisa dirasakan oleh pelanggannya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *service* dan juga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan *service*. Hal ini mengandung implikasi agar ke depannya pihak perusahaan tetap mempertahankan dan berusaha terus meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan agar dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan sehingga eksistensi perusahaan terjaga ditengah meningkatnya persaingan dealer di kota Madiun khususnya.

2. Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dirasakan oleh pelanggan atas produk atau jasa yang diterima dari perusahaan yang telah melebihi harapan mereka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan *service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan *service*. Hal ini mengandung implikasi agar ke depannya pihak perusahaan tetap memfokuskan dan memperhatikan segala sesuatu yang diperlukan oleh pelanggannya dan terus meningkatkannya, agar perusahaan dapat mengurangi tingkat kekecewaan pelanggan *service* dan semakin meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan *service*.

C. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada penelitian ini hanya kualitas layanan, sedangkan masih banyak lagi faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
2. Alat uji yang digunakan dan hasil analisis pada penelitian ini berbeda dengan alat uji dan hasil analisis pada jurnal ilmiah yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*" yang ditulis oleh Aryani dan Rosinta (2010). Pada penelitian ini menggunakan alat uji SPSS versi 17, sedangkan penelitian pada jurnal ilmiah tersebut menggunakan SEM. Selain itu pada penelitian ini menganalisis secara keseluruhan atas dimensi

kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan, sedangkan pada jurnal menganalisa secara otomatis per dimensi kualitas layanan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

3. Responden pada penelitian ini hanya berjumlah 100 orang, hal ini dinilai perlu ditambah untuk lebih membuat hasil penelitian ini menjadi lebih akurat.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada perusahaan dan penelitian yang akan datang yaitu sebagai berikut.

- a. Diharapkan pihak Dealer Timbul Jaya Motor Madiun menambah fasilitas-fasilitas bentuk fisik pada ruang tunggu *service* seperti tempat khusus helm, ruang tunggunya disendirikan dengan ruang penjualan sepeda motor yang dilengkapi dengan AC (pendingin ruangan) supaya lebih meningkatkan kenyamanan pelanggan.
- b. Pengaruh yang paling dominan adalah kehandalan dan jaminan, maka diharapkan pihak Dealer Timbul Jaya Motor Madiun berusaha mempertahankan kehandalan dan jaminan pada pemberian layanan *service* kepada pelanggannya.
- c. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel yang menyangkut aspek kepuasan dan loyalitas pelanggan misalnya

persepsi nilai dan kepercayaan yang mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan sebagaimana hasil penelitian dari Agus Supandi Soegoto (2013), sehingga variabel yang tidak diketahui pada penelitian ini dapat diketahui bahwa variabel persepsi nilai dan kepercayaan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan selain kualitas layanan.

- d. Diharapkan penelitian selanjutnya menambahkan jumlah responden yang lebih besar agar penelitian selanjutnya semakin lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adixio, Riko Firmawan dan Laila Saleh. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Yang Dirasakan Terhadap Niat Pembelian Ulang Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Restoran Solaria di Surabaya. *Journal Of Business and Banking*. Vol. 3 No. 2. Hal. 151-164.
- Andikasari, Christiana. 2009. Analisis Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Pada Pelanggan Natasha Skin Care di Madiun). *Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun (Tidak Dipublikasikan)*.
- Andriani, Fitri. 2009. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Merek dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Empiris Pada Pelanggan Bus Rosalia Indah. *Skripsi Program Strata-1 Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun (Tidak Dipublikasikan)*.
- Aristonandri, Prima. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta: Andi.
- Aryani, Dwi dan Febrina Rosinta. 2010. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. 17 No. 2. Hal. 114-126.
- Dewi, Hilda Rosdiana dan Dwi Endah Kusri. 2014. Peramalan Jumlah Kepemilikan Sepeda Motor dan Penjualan Sepeda Motor di Jawa Timur Dengan Menggunakan Regresi Data Panel. *Jurnal Sains dan Seni Pomits*. Vol. 3 No. 2. Hal. 332-337.
- Gerson, Richard F. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu)*. Jakarta: PPM.
- Ghozali, Imam. 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Edisi Kedua. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty (Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan)*. Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Computindo.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketiga Belas Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

- Lumenta, Dady J., Silvy L. Mandey, dan Rotinsulu Jopie J. 2014. Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Pos Indonesia (PERSERO) Manado. *Jurnal EMBA*. Vol. 2 No. 3. Hal. 1550-1562.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta : Salemba Empat.
- Mardikawati, Woro dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi Poefisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 2 No. 1. Hal. 64-75.
- Nugroho, Bhuono Agung. 2005. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi
- Peter, J. Paul Dan Jerry C. Olson. 1999. *Consumer Behavior (Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran)*. Edisi Empat Jilid Satu. Jakarta: Erlangga.
- Priyatno, Duwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta: Andi.
- Sage Publications. www.sagepub.com/upm-data/47570_ch_16.pdf. May 9, 2015.
- Santoso, Singgih. 2001. *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kumala, Sigit. 2014. <http://anangcozz.com/2014/10/28/jawa-timur-wilayah-dengan-angka-tertinggi-penjualan-sepeda-motor-di-indonesia/>. Juli 8, 2015.
- Srimulyani, Veronika Agustina. 2014. Laporan Penelitian Pengaruh *Organizational Support* dan *Servent Leadership* Terhadap *Job Satisfaction* dan *Employee Motivation* PT. Bank Mandiri. Madiun: Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.
- Sugiyono. 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

_____. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yazid. 2001. *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Ekonisia.