

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen diperoleh nilai rata-rata 376,8, artinya puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Mitsubishi PT.Suka Fajar Kota Jambi. Loyalitas konsumen diperoleh nilai rata-rata 368,63, artinya konsumen loyal pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Kota Jambi.
2. Berdasarkan uji hipotesis  $t$  dapat diketahui  $t_{hitung}$  4,940 lebih besar dari  $t_{tabel}$  1,98498, maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima artinya Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada bengkel Mitsubishi PT.Suka Fajar Jambi. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) =0,393 (39,3%) yang artinya Kepuasan Konsumen mampu menjelaskan Loyalitas Konsumen (Y) pada bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Kota Jambi yaitu sebesar 39,3% dan sisanya 60,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 5.2 Saran

Adapun berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan disarankan untuk lebih mengontrol kinerja karyawannya serta melatih karyawannya agar ramah berkomunikasi dengan konsumen Bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi dan juga perusahaan sebaiknya

lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi kepada konsumen. Sehingga konsumen puas dan percaya terhadap jasa layanan bengkel Mitsubishi PT. Suka Fajar Jambi.

2. Berdasarkan hasil penelitian, hasil kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen Dari hasil pengujian SPSS maka diperoleh nilai koefisien determinasi =R square ( $R^2$ ) sebesar 0,393 angka ini menyatakan bahwa variabel kepuasan konsumen (X) mampu menjelaskan variabel loyalitas konsumen (Y) sebesar 39,3% dan sisanya sebesar 60,7% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Maka disarankan kepada peneliti lain, untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen diantaranya, Bauran pemasaran jasa, Kualitas Pelayanan, dan lain-lain.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dijadikan sebagai inspirasi dalam melakukan suatu kegiatan yang berguna di bidang pendidikan. Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini bukanlah hasil penelitian yang sempurna. Jadi perlu adanya peningkatan bagi peneliti selanjutnya agar memperoleh hasil penelitian yang lebih sempurna, terutama mengenai kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.