

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil *shop and drive* di Surabaya. Jika bengkel mobil *shop and drive* memiliki kualitas pelayanan yang baik, maka tingkat kepuasan pada pelanggan bengkel mobil *shop and drive* juga tinggi.
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap loyalitas pelanggan bengkel mobil *shop and drive* di Surabaya. Dari hasil tersebut tingkat kualitas layanan bengkel *shop and drive* berpengaruh terhadap pelanggan, tetapi berpengaruh negatif dalam loyalitas pelanggan
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan bengkel mobil *shop and drive* di Surabaya. Peningkatan kepuasan pelanggan tidak berpengaruh banyak terhadap loyalitas pelanggan, dengan kata lain dari adanya pelanggan yang merasa puas bukan berarti hanya pelanggan itu loyal terhadap bengkel mobil *shop and drive*.
4. Kepuasan pelanggan tidak memediasi kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan bengkel mobil *shop and drive* di Surabaya. Peningkatan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, adanya variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi tidak signifikan.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Setelah melakukan penelitian, peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Terdapat kendala yang bersifat situasional yaitu penyebaran kuisisioner pada penelitian ini menggunakan 5 bengkel *shop and drive*, tidak hanya itu peneliti juga menyebarkan kepada *driver taxi online* yang menggunakan pelayanan bengkel *shop and drive* sehingga penyebaran kuisisioner penelitian membutuhkan waktu yang lama.
2. Terdapat kendala yang bersifat situasional yaitu pengisian kuisisioner yang dapat mempengaruhi jawaban responden, seperti pengisian kuisisioner yang sering dilakukan dengan buru-buru sehingga dibantu pada saat pengisian dan membaca per item pernyataan

## 5.3 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu dan peneliti yang sekarang, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan maupun pihak lain. Adapun saran yang diberikan oleh peneliti yaitu:

### A. Untuk Bengkel *Shop and Drive*

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel *shop and drive*. Variabel kualitas layanan adalah variabel yang menjelaskan tentang hal-hal yang mempengaruhi rasa kepuasan pelanggan seperti keandalan dalam menangani masalah mobil, selalu bersikap sopan terhadap

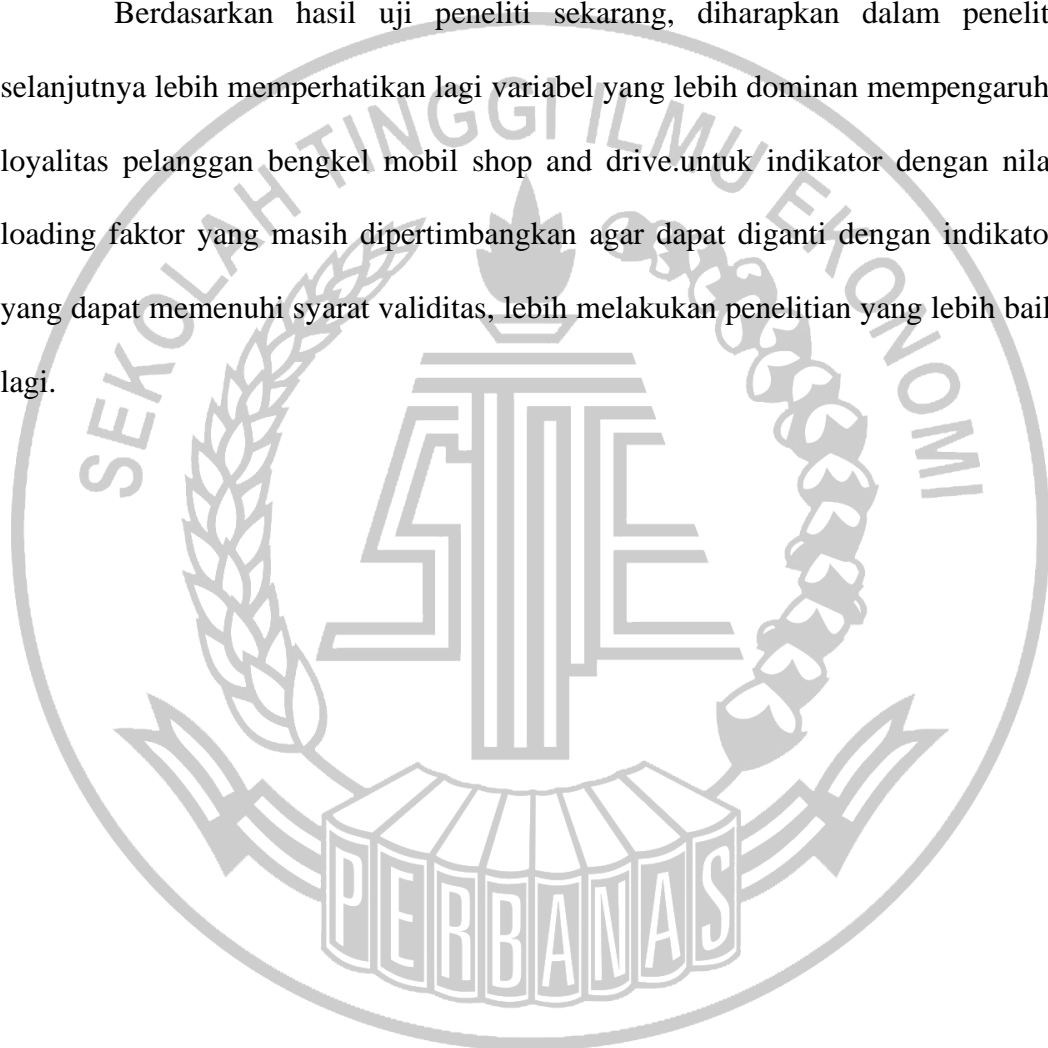
pelanggan, menggunakan peralatan modern dalam memperbaiki mobil, pelayanan yang diberikan *shop and drive* dirasa cukup dikarenakan *shop and drive* mampu memberikan keandalan dalam menangani masalah mobil, sikap sopan, dan peralatan modern yang digunakan yang dapat bersaing dengan bengkel lainnya hal itu sesuai dengan apa yang diinginkan pelanggan. Diharapkan bengkel *shop and drive* tetap menjaga konsistensi dalam menjaga kepuasan pelanggan dengan cara melakukan inovasi lain setiap tahunnya ataupun promosi yang lebih diperlihatkan disamping untuk menjaga rasa puas dari pelanggan yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan tetapi juga mencegah timbulnya rasa bosan sehingga pelanggan tetap loyal kepada *shop and drive* yaitu dengan cara menambahkan fasilitas lain yang belum ada di *shop and drive*, memberikan promo yang meringankan pelanggan kelas menengah terutama untuk *driver* taxi online, serta menjaga keamanan sehingga pelanggan merasa nyaman menggunakan pelayanan bengkel *shop and drive* di Surabaya.

2. Kualitas layanan berpengaruh signifikan negatif terhadap loyalitas pelanggan bengkel *shop and drive*, sehingga hasil selanjutnya adalah hasil data yang didapatkan dari hasil olah data penelitian pada variabel kualitas layanan yang menjelaskan tentang fasilitas ruang parkir yang cukup untuk pelanggan *shop and drive*. Di harapkan *shop and drive* dapat mengevaluasi dan juga memperbaiki fasilitas ruang parkir untuk pelanggan yang membutuhkan. Hal ini dapat dilakukan *shop and drive* dengan memilih lahan untuk bengkel yang lebih luas, atau memilih tempat yang di perbolehkan ada ijin parkir di pinggir jalan demi

kenyamanan dan keamanan pelanggan saat mengantri dan parkir mobilnya di bengkel *shop and drive*.

B. Bagi peneliti selanjutnya

Berdasarkan hasil uji peneliti sekarang, diharapkan dalam peneliti selanjutnya lebih memperhatikan lagi variabel yang lebih dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan bengkel mobil *shop and drive*. Untuk indikator dengan nilai loading faktor yang masih dipertimbangkan agar dapat diganti dengan indikator yang dapat memenuhi syarat validitas, lebih melakukan penelitian yang lebih baik lagi.



## DAFTAR RUJUKAN

- Brady, M. K., Cronin Jr, J. J., & Brand, R. R. (2002). Performance-only measurement of service quality: a replication and extension. *Journal of Business Research*, 55(1), 17–31.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares, Konsep, Teknik Dan Aplikasi Menggunakan Program Smartpls 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Hermawan, A., & Yusran, H. L. (2017). *Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif*. Kencana.
- Iqbal, M. S., Hassan, M. U., Sharif, S., & Habibah, U. (2017). Interrelationship among corporate image, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: Testing the moderating impact of complaint handling. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 7(11), 667–688.
- Izogo, E. E., & Ogba, I.-E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 32(3), 250–269.
- Mahfud Sholihin dan Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS dengan WarpPLS 3.0 untuk Hubungan Nonlinier dalam Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta :ANDI
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ngo, V. M., & Nguyen, H. H. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*.
- Priyambodo, P. (2018). Analisis Korelasi Jumlah Kendaraan dan Pengaruhnya Terhadap PDRB di Provinsi Jawa Timur. *Warta Penelitian Perhubungan*, 30(1), 59–65.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Jakarta Selatan. Penerbit Salemba Empat.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa*. (A. Diana, Ed.). Yogyakarta: Penerbit ANDI (Anggota IKAPI).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.