

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis, maka dapat disimpulkan bahwa sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta.
2. *Customer Relationship Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta.
3. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta.
4. *Customer Relationship Management* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta.

5. Kepuasan Konsumen berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta.
6. Kepuasan Konsumen berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1.
7. *Customer Relationship Management* berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen Bengkel Yamaha Sumber Baru Motor Sentral 1.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan peneliti pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan dapat untuk menggali lebih dalam lagi untuk faktor-faktor lainnya selain Kualitas Pelayanan dan *Customer Relationship Management* dalam meningkatkan Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.
2. Untuk perusahaan, diharapkan dapat untuk mempertahankan dan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan serta *Customer Relationship Management* untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen itu sendiri dan bisa memberikan dampak yang positif untuk Loyalitas Konsumen.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena belum sepenuhnya maksimal dalam melaksanakan penelitian ini, berikut keterbatasan dalam penelitian ini:

1. Pada penelitian ini hanya menganalisis beberapa pengaruh variabel saja yaitu Kualitas Pelayanan, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen serta masih banyaknya teori-teori yang seharusnya digunakan dalam penelitian ini.
2. Pada penelitian ini masih memiliki keterbatasan berupa objek maupun subjek. Seperti yang peneliti lakukan yaitu hanya menggunakan data konsumen sebanyak 130 konsumen saja dari seluruh konsumen yang ada di Bengkel Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta, dan peneliti juga hanya meneliti satu cabang dari Bengkel Sumber Baru Motor Sentral 1 Yogyakarta yang sebenarnya masih banyak Bengkel Sumber Baru Motor yang tersebar di Yogyakarta.