

BAB V

SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa Dealer pada Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta.
2. Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna Jasa Dealer pada Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta.
3. Variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa Dealer pada Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta.
4. Variabel *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa Dealer pada Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta.
5. Variabel *emphaty* berpengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa Dealer pada Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta.
6. Secara bersama-sama variabel independen: variabel bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*) pengguna jasa Dealer Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
7. Diantara 5 variabel penelitian bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*), yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas

konsumen adalah variabel empati (*emphaty*) hal ini dibuktikan dengan *Unstandardized Coefficients* B 1.315 dan *Standardized Coefficients* Beta 275.

B. Saran

1. Bagi Yamaha Sumber Baru Motor Yogyakarta

Pemberian layanan jasa yang lebih kepada konsumen akan mempengaruhi konsumen untuk tetap menggunakan jasanya, sehingga disarankan pemberi jasa untuk tetap memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi konsumen agar konsumen tetap menggunakan jasanya. Agar tidak membosankan pemberi layanan jasa dapat menambahkan menu-menu khusus yang tidak diperoleh pada pemberi layanan jasa lainnya.

2. Bagi Konsumen

Dengan makin maraknya pemberi layanan jasa khususnya dalam bidang otomotif akan meningkatkan persaingan antar pemberi layanan. Untuk itu diharapkan konsumen untuk lebih jeli dalam memilih pemberi layanan jasa yang tepat dan nyata tidak memberikan layanan jasa yang palsu.

3. Bagi Penelitian Lain

Begitu banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen akan memberikan hasil penelitian yang berbeda pada penelitian. Untuk itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambahkan faktor-faktor lainnya baik internal maupun eksternal yang mempengaruhi loyalitas konsumen.

C. Keterbatasan Penelitian

Pada setiap penelitian akan terdapat beberapa kekurangan. Kekurangan tersebut dapat dikarenakan kurangnya sampel penelitian yang sesuai dengan kriteria sampel penelitian, terbatasnya waktu penelitian dan situasi dan kondisi responden. Kondisi dan situasi responden yang tidak sama pada masing-masing individu memberikan jawaban kuesioner yang berbeda-beda pula. Hal tersebut akan mempengaruhi hasil penelitian yang sesungguhnya. Terkadang responden memberikan jawaban tidak sesuai dengan apa yang terjadi sebenarnya sehingga untuk meminimalkan kekurangan tersebut perlu ditambahkan beberapa sampel penelitian yang sesuai dengan kriteria penelitian