

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang ada di dealer honda kembang jawa motor kediri
Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada dealer honda kembang jawa motor kediri yakni dengan menggunakan prosedur yang diterapkan seperti ramah, sopan santun, dan tersenyum dari situ bisa menarik minat konsumen untuk menjadi pelanggan setia di dealer honda kembang jawa motor kediri. Seluruh karyawan kembang jawa motor kediri sudah menerapkan prosedur yang sudah ditentukan oleh perusahaan.
2. Loyalitas pelanggan yang ada di dealer honda kembang jawa motor kediri

Dealer honda kembang jawa motor kediri dapat mempunyai pelanggan yang memiliki rasa loyalitas karena dari segi pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan karena ada pilihan benefit tersendiri sehingga pelanggan tersebut merasakan kepuasan dalam setiap pembelian dan juga dapat mereferensikan perusahaan tersebut ke orang terdekat seperti keluarga dan teman.

3. Peran Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Dealer honda kembang jawa motor kediri

Diketahui peran kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap dealer honda kembang jawa motor kediri karena dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan memberikan pelayanan yang tepat dan benar dan juga memiliki sdm yang berkualitas dengan memberikan respon yang cepat terhadap pelanggan serta memahami keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat menjadikan pelanggan melakukan pembelian secara berulang dan mereferensikan dealer honda kembang jawa motor kediri kepada teman dekat ataupun saudara.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi dealer honda kembang jawa motor kediri, peneliti mengharapkan untuk kembang jawa motor Kediri terus mempertahankan dan menjaga konsistensinya dalam memberikan pelayanan yang baik dan tepat karena dengan pelayanan yang baik dan tepat dapat memberikan pengaruh positif terhadap dealer honda kembang jawa motor kediri.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk lebih mengembangkan lagi dalam menyempurnakan karena penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan dan kekurangan. Tidak hanya pada peran kualitas pelayanan dan juga loyalitas pelanggan yang ada di dealer honda kembang jawa motor kediri melainkan bisa dari faktor kualitas produk, motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan pembelian, lingkungan kerja di sekitar, dan faktor lain.

