

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek MobilKu (Wom-Finance) Wilayah Tangerang, dengan sampel perolehan sampel 120 responden pengguna layanan pinjaman dari merek MobilKu wilayah Tangerang yang melakukan transaksi repeat order cabang ciledug, berikut hasilnya :

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Merek pada Merek Mobilku, dengan Prosedur/tatacara pelayanan yang baik, sehingga konsumen akan mendapatkan kepuasan sehingga berdampak pada loyalitas merek pada merek MobilKu.
- b. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap Loyalitas Merek pada Merek Mobilku, hal tersebut dikarenakan Kepuasan pelanggan yang baik menciptakan lingkungan kerja yang transparan, mendukung, dan berfokus pada pencapaian tujuan bersama, yang pada akhirnya mempengaruhi positif loyalitas merek.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Saran Teoritis**

Berdasarkan dari hasil temuan dalam penelitian ini ada beberapa saran praktis yang dapat diterapkan oleh penelitian selanjutnya diantaranya yaitu:

1. Penulis menyarankan untuk menambahkan variabel di luar penelitian ini, seperti promosi, keangenan merek dan kesadaran merek penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengubah model penelitian ini.
2. Mengidentifikasi kembali pernyataan dengan indikator masing-masing dari setiap variabel untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas yang didapat terhadap penelitian.
3. Meningkatkan luasan cakupan penelitian dengan menjangkau lebih banyak sampel penelitian agar dapat menggambarkan pengaruh antar

hubungan variabel Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara terhadap loyalitas merek maksimal dan hasil penelitiannya mampu di generalisasi secara lebih luas.

4. Penulis memiliki keterbatasan dalam membuat pernyataan disetiap pertanyaan indikator variable sehingga untuk penelitian selanjutnya sebaiknya jangan menggunakan bahasa sendiri namun berdasarkan pada hasil penelitian terdahulu agar pernyataan dan pernyataan indikator variabel nya bisa sesuai.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Saran Praktis Berdasarkan dari hasil temuan dalam penelitian ini ada beberapa saran praktis yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Merek, sebagai berikut:

1. Dalam menguji kualitas layanan, berdasarkan jawaban responden nilai terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu pada indikator Rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya, jadi tatacara pembayarannya perlu menambahkan jenis pembayaran angsuran lewat media bank transfer virtual account lebih banyak lagi karena baru ada 3 bank yang diajak kerjasama oleh pihak PT WOM Finance yaitu Bank BCA, BRI, dan maybank kedepannya perlu menambahkan cara pembayaran melalui transfer virtual account Bank Mandiri, BNI, Cimb Niaga, Bank Syariah Indonesia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga berpengaruh terhadap meningkatkan loyalitas merek.
2. Dalam menguji kepuasan pelanggan, berdasarkan hasil uji deskriptif nilai terendah pada variabel kepuasan pelanggan pada indikator kepuasan dengan komunikasi, pihak WOM Finance sebaiknya memperbesar komunikasi dengan pelanggan dengan menambahkan media komunikasi yang lebih luas seperti melalui email pemberitahuan mengenai produk penawaran discount atau promo terbaru kepada

pelanggan dan juga pelanggan lebih mudah menghubungi pihak kantor cabang WOM melalui telp langsung ke kantor cabang lebih mudah akses dan cepat memberikan pelayanan via dua alternatif tambahan komunikasi tersebut terkait informasi yang ingin ditanyakan lewat customer service lebih mudah sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dalam melakukan komunikasi agar dapat meningkatkan loyalitas merek.

3. Dalam menguji Loyalitas Merek, dari jawaban responden yang diperoleh menunjukkan nilai terendah pada indikator Mendemonstrasikan keunggulan produk atau Mengetahui jasa layanan atau produk yang lain dari dua aspek indikator tersebut disarankan pihak WOM Finance untuk memahami keunggulan produk Merek MobilKu dibandingkan pembiayaan lain seperti menawarkan jaminan penyimpanan BPKB aman untuk menenangkan pelanggan bahwa jaminan yang diserahkan aman dan disimpan ditempat yang aman selain itu juga perlu memberikan lebih banyak informasi kepada para pelanggan merek MobilKu terkait keunggulan dalam melakukan pembayaran angsuran dikantor WOM Finance jauh lebih murah dibandingkan dengan lising kompetitor.