

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Manajemen relasi pelanggan tidak terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada AUTO 2000 Padang.
2. Nilai Pelanggan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AUTO 2000 Padang.
3. Layanan Purna Jual terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AUTO 2000 Padang.

#### **5.2 Saran-saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan saran-saran yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya AUTO 2000 Padang meningkatkan nilai pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan masing-masing indikatornya, sebagai berikut : *emotional value, social value, performance value, money of value dan benefit value.*

2. Sebaiknya AUTO 2000 Padang meningkatkan layanan purna jual sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan masing-masing indikatornya, sebagai berikut : garansi, penyediaan suku cadang, pelayanan pemeliharaan dan perawatan, fasilitas dan perlengkapan
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan misalnya kualitas pelayanan, kualitas produk harga, kepercayaan, gaya hidup, citra merek dan lain-lain karena variabel manajemen relasi pelanggan, nilai pelanggan dan layanan purna jual mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 38,8% dan sisanya sebesar 61,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pada pengalaman langsung peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor yang agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini sendiri tentu

memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian kedepannya.

Beberapa keterbatasan dalam penelitian tersebut, antara lain :

1. Jumlah responden yang hanya 94 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya di fokuskan pada alamat website yang di buat sendiri, Karena tidak dapat secara lansung membagikan kuisioner oleh pandemi covid19 yang melanda pada saat ini.
3. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena