

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh lokasi dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen SPBU Pasti Prima di Kabupaten Semarang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, diantaranya yaitu:

1. Lokasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen.
Lokasi yang strategis memudahkan konsumen untuk berkunjung, meningkatkan kenyamanan dan akhirnya meningkatkan loyalitas.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Pelayanan yang baik dan responsif membuat konsumen merasa dihargai dan cenderung kembali.
3. Kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas konsumen. Konsumen yang puas dengan produk dan layanan lebih cenderung menjadi pelanggan setia.
4. Lokasi memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.
Lokasi yang strategis meningkatkan kepuasan karena akses yang mudah dan nyaman.
5. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan konsumen karena mereka merasa dilayani dengan baik.

6. Lokasi memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dengan jenis mediasi parsial. Lokasi yang strategis meningkatkan kepuasan konsumen dengan memudahkan akses dan memberikan kenyamanan. Konsumen yang puas dengan lokasi cenderung merasa lebih loyal terhadap perusahaan.
7. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak langsung yang signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen dengan jenis mediasi parsial. Pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan konsumen karena mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik. Konsumen yang puas dengan pelayanan lebih cenderung menjadi pelanggan setia.

4.1 Saran

Bersumber dari kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka demi keberlanjutan perusahaan terdapat beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai masukan kedepannya perusahaan yaitu berikut ini.

1. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen, SPBU dapat memperkuat program loyalitas dengan memberikan *reward* seperti memberikan voucher belanja untuk pembelian bahan bakar tertentu dengan jumlah tertentu. Meningkatkan interaksi setelah penjualan dengan mengadakan survei kepuasan pelanggan secara rutin dan memberikan *feedback* untuk meningkatkan kualitas layanan. Contohnya, SPBU bisa mengirimkan survei kepuasan melalui SMS atau email setelah setiap transaksi dan memberikan poin tambahan untuk setiap survei yang diisi.
2. Peningkatan kualitas pelayanan SPBU dapat dilakukan dengan pelatihan rutin untuk staf dan operator agar mereka lebih profesional, ramah dan cepat dalam

melayani konsumen, seperti mengadakan pelatihan bulanan atau evaluasi yang fokus pada keterampilan komunikasi dan penanganan keluhan. Selain itu, menyediakan fasilitas tambahan seperti tenant makanan (café) dan area istirahat yang nyaman akan meningkatkan pengalaman konsumen. SPBU juga dapat meningkatkan sistem manajemen keluhan dengan menyediakan jalur komunikasi yang mudah diakses seperti hotline pribadi untuk melaporkan masalah maupun mendapatkan informasi terkait ketersediaan bahan bakar minyak.

3. Untuk meningkatkan kepuasan konsumen, SPBU dapat menambah variasi produk dan layanan yang ditawarkan seperti pemeriksaan kendaraan ringan maupun uji emisi karbon bekerja sama dengan dinas perhubungan.
4. Konsumen diharapkan aktif memberikan feedback dan masukan kepada SPBU melalui survei atau media sosial agar layanan dan fasilitas yang disediakan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan mereka. Misalnya, konsumen dapat mengisi survei kepuasan yang diberikan SPBU atau memberikan ulasan dan saran melalui akun media sosial SPBU.
5. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan sampel yang lebih besar dan beragam untuk mendapatkan hasil yang lebih tepat. Selain itu, peneliti dapat mengadakan wawancara langsung dengan konsumen untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka lebih baik.