

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan pelanggan. Adanya peralatan pendukung, kemampuan karyawan dalam pelayanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada perusahaan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara bersama-sama variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan besar pengaruh sebesar 72.25% sedangkan sisanya 27,75% di pengaruhi oleh variabel lain yaitu kepuasan Konsumen.

5.2 Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 16% bukti fisik mempengaruhi Kualitas pelayanan dan, 13.25% keandalan, 10% daya tanggap, 14% jaminan dan 19 % empati sangat mempengaruhi Kualitas pelayanan, sementara sisanya 25.75% dipengaruhi oleh variabel Kepuasan Konsumen yaitu 7% Sistem Keluhan dan saran, 6% Survei Kepuasan Pelanggan, 7% Pembeli Bayangan, dan 5.75% Analisa Pelanggan yang hilang. Sehingga PT. Suzuki Sinar Galesong Kota Gorontalo hendaknya mempertahankan dan meningkatkan jaminan dengan cara meningkatkan kemampuan karyawan memahami semua informasi pelayanan serta mampu menjelaskannya ke pelanggan dengan baik. Pengetahuan

dan keterampilan akan kualitas pelayanan harus diberikan oleh PT. Suzuki Sinar Galesong Kota Gorontalo kepada karyawannya terutama yang memiliki peran di *frontline*, karena merekalah ujung tombak kualitas pelayanan perusahaan. Kinerja mereka mencerminkan kualitas pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, mereka sangat mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepercayaan konsumen dalam memilih jasa pembiayaan sepeda motor di PT. Suzuki Sinar Galesong Kota Gorontalo.