

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan yang berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.

- a. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor.
- b. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor sebesar 76.4% yang dibuktikan dengan nilai ( $r^2$ ) = 0.764, sedangkan sisanya sebesar 23.6% merupakan kontribusi atau pengaruh variabel lainnya yang tidak dijadikan variabel penelitian ini diantaranya adalah harga, kualitas produk yang ditawarkan dan faktor emosional.

#### **5.2 Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut.

- a. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pimpinan dan karyawan PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor dapat ditingkatkan karena saat ini persaingan antara perusahaan sejenis di Gorontalo mulai berkembang.
- b. Pihak perusahaan sebaiknya dapat meningkatkan keahlian para karyawan sehingga karyawan dapat lebih profesional untuk memberikan pelayanan kepada konsumen. Misalnya para karyawan di bagian bengkel perlu diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan keahlian sehingga dapat diandalkan dalam memperbaiki berbagai keluhan tentang kerusakan mobil yang dibeli dari perusahaan.

- c. PT. Sinar Gorontalo Berlian Motor dapat memperhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti harga dan kualitas produk sebab pada intinya konsumen datang ke show room bukan secara langsung membutuhkan pelayanan namun karena adanya kebutuhan produk yang dijual perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta, Rineka Cipta Revisi 2010.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Engel, 2002, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Penerbit Salemba Empat

- Ghozali.2005. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Ketiga, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Irawan Handi. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andy Offset
- Kotler, P & G. Amstrong. 2000. *Manajemen Pemasaran* (Terjemahan), Prehalindo, Jakarta.
- Kotler, 2001, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lupiyoadi.2006. *Total Quality Management*, Edisi Revisi, Andy Offset, Yogyakarta.
- Lupiyoadi. 2007. “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”. Usahawan, No.5
- Manulang .2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Nasition. 2004. *manajemen jasa terpadu*. Jakarta Ghalia Indonesia
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Roesanto.2000. *Manajemen Pemasaran*. Buku 2: Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. LP3S, Jakarta.
- Stanton, William J. 2001. *Prinsip Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Sunarto.2003, *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suratno.2004. *Manajemen Pemasara 50 i Milenium*). Jakarta: PT Prenhalindo
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Edisi Baru. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Sudjana.2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono, 2002, *Manajemen Jasa “prinsip-prinsip total Quality Service”* Yogyakarta : Andy Offset.
- Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Andi, Yokyakarta
- Tjiptono, Chandra.2005. *Strategi Pemasaran* (Edisi II). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, 2007, *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Publishing, Jawa Timur.

Usmara, 2003, *Implementasi Manajemen Stratejik: Kebijakan dan Proses* PT. Amara Books, Jogjakarta.

Winardi 2001. *Manajemen Pemasaran*, Penerbit CV. Sinar Baru, Bandung.

Wisnalmawati.2005.“*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*”.  
Usahawan, No.5

[Http://Jurnal-SDM.BLOGSPOT.com/2009/04/Kepuasan-konsumen-pengertian dan.HTMC?M=1](http://Jurnal-SDM.BLOGSPOT.com/2009/04/Kepuasan-konsumen-pengertian-dan.HTMC?M=1) jouis-