

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Fortuner Motor Gorontalo dan untuk mengetahui besaran nilai pengaruh variabel independen tersebut. Dari rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya, dimana kualitas pelayanan berpengaruh secara positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang semakin baik akan mempercepat timbulnya kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan pengujian f_{hitung} maka dapat disimpulkan bahwa model yang diajukan untuk menganalisis masalah dalam penelitian ini adalah benar-benar fit

3. Besaran/ kontribusi variabel kualitas pelayanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebesar 20,9%, sisanya 79,1% berupa kontribusi dari faktor-faktor lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian kali ini seperti harga, lokasi dan lain-lain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Bengkel Fortuner Motor. Adapun saran-saran yang diberikan bagi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Karyawan Fortuner juga harus bisa menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui komunikasi yang baik sehingga tidak menimbulkan rasa bosan pelanggan disaat sedang menunggu perbaikan sepeda motor.
2. Karyawan Fortuner diharapkan dapat meningkatkan kinerja agar dapat melayani para pelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. Harga sewa yang ditetapkan disesuaikan lagi dengan hasil kinerja atau kualitas yang diterima pelanggan. Karayawan Fortuner juga harus lebih memperhatikan kebersihan bengkel demi terciptanya suasana lingkungan bengkel yang bersih sehinggann akan menimbulkan rasa nyaman kepada pelanggan.