

BAB V

KESIMPULAN DAN SRAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis yang disusun diterima, dimana kualitas pelayanan PT. Hasjrat Abadi Gorontalo memiliki pengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen, yang dibuktikan melalui pengujian uji regresi, uji t, dan uji R.
2. Instrumen yang digunakan yakni pernyataan yang disusun melalui kuisisioner mendapatkan tanggapan yang cukup “baik” dari responden/ konsumen, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan PT. hasjrat Abadi Gorontalo dalam kategori “baik”.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan PT. Hasjrat Abadi Gorontalo dapat menjadi penjas bagi kepuasan konsumen yang diterima, di karenakan karyawan selalu memperhatikan dan merespon segala keluhan konsumen dan karyawan juga sangat sabar dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan karyawan juga memberikan sikap yang simpatik yang adil kepada konsumen baik dia dari kalangan atas maupun menengah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan:

1. Agar PT. Hasjrat Abadi Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam perusahaan distributor/ penjualan kendaraan lainnya dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan keputusan yang diambil dalam memberikan aturan-aturan

mengenai pelayanan dengan mengedepankan persepsi konsumen mengenai kepuasan yang diterimanya.

2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi mengenai perkembangan kualitas pelayanan pada PT. Hasjrat Abadi Gorontalo
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi PT. Hasjrat Abadi Gorontalo dalam mengambil kebijakan mengenai Kualitas pelayanan, sehingga nantinya dalam perumusan kebijakan berorientasi pada kepuasan konsumen.