

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Instrumen yang digunakan yang berisi pernyataan-pernyataan yang mewakili variabel Keandalan dan bukti fisik fasilitas di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo mendapatkan tanggapan yang cukup “baik” dari responden/ konsumen, yang menunjukkan bahwa variabel tersebut memungkinkan untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Secara bersama-sama, variabel keandalan dan variabel bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo sebesar 79,9%, sementara sisanya sebesar 21,1% memungkinkan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3. Secara individual, variabel Bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo sebesar 79,3%, sementara variabel Keandalan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan:

1. Agar PT. Honda Nengga Mobilindo Gorontalo serta pihak lainnya yang berkecimpung dalam perusahaan dealer mobil, dapat mempertimbangkan setiap kebijakan dan kegiatan pemasarannya dalam hal pengembangan pelaksanaan pelayanan sehingga dapat mengenali kebutuhan konsumen atau calon konsumen, dan dapat memuaskan harapannya.
2. Agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi mengenai kegiatan pemasaran perusahaan khususnya menyangkut keandalan, bukti fisik/fasilitas, untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan.
3. Agar penelitian ini dapat dijadikan acuan/ referensi bagi peneliti lainnya dengan menambah variabel lainnya untuk memperluas informasi dan referensi menyangkut kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSATAKA

- Arianti, Maya, Tendi Haruman, Iwan Ridwansyah, Stevanus Adree.** 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Ekonomi, 7(3),
- Alma, Richard.** 2011. *Kewirausahaan*, Bandung. Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi.** 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Edisi Revisi V). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Bebko.**2000.*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* Surakarta.
- Dwiwinarsih.** 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok.* Jurnal Ekonomi Manajemen.
- Gespersz, Vincent.**2005. *manajemen Kualitas dalam industry jasa: strategi untuk memenangkan persaingan Global*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan.**2004. *Kepuasan Pelayanan Jasa.* Jakarta. Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Keller,** 1996. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat.** 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rahayu.** 2005. “*Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan PT Lion Air*” (Tesis). Surakarta: Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Sugiyono.** 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: alfabeta.
- Sugiyono (2013).** *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung: Alfabeta.
- Supranto.** 2001 *Pengukuran Kepuasan Konsumen.* Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy.** 1997. *Strategi Pemasaran.* Edisi Pertama. Yogyakarta. Penerbit Andi Offset.
- Umar, Husein.** 2002. *Metodologi Penelitian, aplikasi dalam pemasaran.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyudin.** 2004. *Industri dan Orientasi Ekspor Dinamika dan Analisis Spasial.* Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Zeitmel.** 1998. *Nilai-nilai Kualitas Pelayanan Bagi Pelanggan.* Yogyakarta. Liberty.