

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang”, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah dipersepsikan baik oleh pelanggan yang ditunjukkan oleh pelanggan berkomitmen untuk tidak melakukan service di bengkel lain, pelanggan merekomendasikan pelayanan service kepada rekan-rekan, pelanggan bersedia memberikan masukan yang positif tentang apa yang dibutuhkan pasar, dan petugas bengkel selalu menanyakan dan menjawab kebutuhan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata total jawaban variabel kualitas pelayanan sebesar 3,90 memiliki kriteria baik.
2. Kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah dipersepsikan baik yang ditunjukkan oleh pelanggan berkomitmen untuk tidak melakukan service di bengkel lain, pelanggan merekomendasikan pelayanan service kepada rekan-rekan, pelanggan bersedia memberikan masukan yang positif tentang apa yang dibutuhkan pasar, dan petugas bengkel selalu menanyakan dan menjawab kebutuhan

pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata total jawaban variabel kepuasan pelanggan Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sebesar 3,98 memiliki kriteria baik.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang. Hal itu dapat dilihat dari nilai Regresi Linier Sederhana $Y=20,207 + 0,589x$. Dan diketahui bahwa kualitas pelayanan (x) berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan (y) dengan Nilai Koefisien Kolerasi $r=0,604$ hal ini ditunjukan dengan hasil perhitungan koefisien kolerasi tingkat hubungannya adalah kuat (0,60-0,79). Hasil Nilai Koefisien Determinasi (KD) menunjukan bahwa kualitas pelayanan (x) dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan (y) kontribusi pengaruhnya adalah 0,365 atau sebesar 36,5% sedangkan sisanya 63,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Dari pengujian hipotesis Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $(7,501 > 1,6606)$. Yang artinya terdapt pengaruh yang sinifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang., maka penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, maka ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah baik, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan. Diantaranya: lingkungan dan area bengkel harus selalu terjaga kebersihannya, Bengkel disarankan untuk memberikan garansi *sparepart* yang dijual dan terjamin kualitas originalnya untuk mendapatkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang kita berikan, dan petugas harus memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan.
- b. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Bengkel Suzuki Dwiperkasa Mobiltama Pamulang sudah baik, namun masih ada beberapa hal yang harus ditingkatkan. Diantaranya: Bengkel disarankan untuk memberikan kebijakan agar dapat memprioritaskan permintaan pelanggan atas apa yang akan dikerjakan, bengkel disarankan untuk memberikan ketepatan estimasi waktu ketersediaan *spartpart* jika ada pemesanan *sparepart* dan meningkatkan kualitas agar pelanggan tidak beralih ke bengkel lain.