

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra**”, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistic diperoleh uji korelasi sebesar 0.628. Nilai tersebut termasuk kedalam korelasi yang kuat dan merupakan korelasi positif, yaitu berada diantara 0,60 – 7,99, perhitungan koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui proporsi pengaruh antara variabel X dan variabel Y, diperoleh nilai sebesar 39,44% sedangkan sisanya sebesar 60,56% dipengaruhi oleh faktor lain.
2. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik diketahui bahwa pengaruh variabel X1 (Tangible) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,0146 atau 1,46%, X2 (Reliability) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,0146 atau 1,46%, X3 (Responsiveness) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,0684 atau 6,84 %, X4 (Assurance) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,0852 atau 8,52 %, dan X5 (Empathy) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) sebesar 0,2111 atau 21,11%. Besar pengaruh dan dapat di ketahui diantara kualitas pelayanan X1, X2, X3, X4, X5 yang paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Honda Ahass Delima Cikutra adalah variabel X5 (Empathy) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan) yaitu sebesar 0,2111 atau 21,11%.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, maka peneliti memberikan saran :

1. Karena terbukti bahwa variabel empathy lebih berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, maka disarankan agar perusahaan dapat mempertahankannya atau bahkan meningkatkan variable tersebut. Disini penulis menyarankan Perusahaan jangan mengabaikan kualitas layanan seperti variabel tangibles, reliability, responsiveness, dan assurance, akan tetapi perusahaan berusaha untuk lebih meningkatkan keempat variabel kualitas layanan tersebut.
2. Bengkel Honda Ahass harus lebih meningkatkan variable bukti fisik (*tangible*) dan variabel kehandalan (*reliability*). Untuk Bengkel Honda Ahass lebih meningkatkan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sumber daya manusia dan kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan lebih akurat dan memuaskan yang nantinya akan semakin memberikan kepuasan terhadap pelanggan.