

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil data yang diperoleh kebanyakan responden merasa cukup puas terhadap kualitas jasa yang diberikan toko variasi GOLDEN MOTOR, hal ini dapat dilihat dari semua indikator kepuasan konsumen yang kebanyakan membicarakan hal yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh toko variasi GOLDEN MOTOR kepada kerabat dan saudara serta orang lain yang menanyakan pendapatnya, dan juga menjadikan toko variasi GOLDEN MOTOR sebagai pilihan utama untuk membeli atau menggunakan jasanya.
2. Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan pemahaman mengenai pengaruh kualitas jasa toko variasi GOLDEN MOTOR terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa toko variasi GOLDEN MOTOR.
3. Berdasarkan data yang diperoleh hasil penelitian pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen, diketahui bahwa kualitas jasa yang diberikan toko variasi Golden Motor mempengaruhi kepuasan konsumen namun hanya pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, sedangkan pada dimensi *Emphaty*, dan *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

4. Berdasarkan data yang diperoleh didapat bahwa pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen ditoko variasi GOLDEN MOTOR yaitu sebesar 32,3% dan sisanya 67,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Adapun saran–saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada toko variasi GOLDEN MOTOR adalah sebagai berikut :

1. Kualitas jasa ditoko variasi GOLDEN MOTOR perlu ditingkatkan lagi kualitasnya agar memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan konsumen pada toko variasi GOLDEN MOTOR. Kualitas jasa dimaksud dilakukan antara lain melalui pengkajian dan merumusan secara lebih rasional sesuai dengan segala masalah yang menjadi focus kebijakan, mensosialisasikan kebijakan secara lebih baik kepada konsumen dan karyawan, kemudian memperbaiki sikap pelaksanaan kebijakan, melengkapi sarana yang diperlukan dan standar prosedur pelaksanaannya yang menjadi patokan bagi pelaksanaan kebijakan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Berdasarkan SPSS, sebaiknya pengelola terus meningkatkan kinerja kualitas pelayanannya untuk indikator-indikator yang masih meragukan responden, karena kualitas jasa yang diberikan benar-benar berhubungan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sehingga jika kualitas jasa meningkat maka kepuasan konsumen juga akan meningkat.

