

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang telah diolah data yang didapat dari 135 orang responden pada konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa, maka penulis dapat menarik kesimpulan dan mencoba untuk memberika saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa.

5.1 Kesimpulan

Dari pengolahan data analisis data, pengujian hipotesis, analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari hasil pengelohan data, didapat nilai Adj R Squared 13,5% nilai r 40,1%, nilai sig sebesar 0.000 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen dealer Honda PT. Fajar Gelora Perkasa. Kualitas pelayanan berpengaruh sebesar 13,5% terhadap kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa, sedangkan sisanya 86,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini seperti ketersediaan barang, tingkat harga, jarak ke lokasi dan lain sebagainya.

2. Keeratan hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen), yaitu masih dipengaruhi oleh faktor lainnya sebesar 86,5%. Sig sebesar $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa H_1 diterima.
3. Dilihat dari hasil pengolahan data pada tabel coefficient, dapat dilihat nilai sig untuk setiap komponen kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa sebagai berikut :
 - a. Komponen *tangible* memiliki nilai sig sebesar $0.885 > 0.05$ berarti *tangible* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa (Y)
 - b. Komponen *reliability* memiliki nilai sig sebesar $0.077 > 0.05$ berarti *reliability* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa (Y)
 - c. Komponen *responsiveness* sig sebesar $0,098 > 0,05$ berarti *responsiveness* berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa (Y)
 - d. Komponen *empaty* sig sebesar $0,023 < 0,05$ berarti *empaty* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen dealer Honda PT. Gelora Fajar Perkasa (Y)

5.2 Saran

Dari keseluruhan komponen yang dilakukan analisis data terdapat komponen yang berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen maka itu komponen tersebut perlu ditingkatkan, yaitu *tangible* yang bisa berupa bukti fisik dari jasa, peralatan yang dipergunakan dan representasi fisik dari jasa. Komponen lainnya yaitu komponen *reliability*, dimana perusahaan perlu memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik pada pelanggan. Komponen terakhir yang perlu ditingkatkan perusahaan yaitu *responsiveness*, dimana perusahaan perlu meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan, maksudnya adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas tanpa membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan jelas yang dapat menyebabkan persepsi negatif pada pelanggan.