

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Dinar Oil Service Bandung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

1. Dinar Oil Service Bandung sudah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen. Pegawai Dinar Oil Service mampu memberikan pelayanan handal kepada konsumen dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen. Dinar Oil Service Bandung juga sudah memberikan jaminan pelayanan kepada konsumen dengan fasilitas fisik yang memadai dan pemahaman yang tinggi dari setiap pegawai terhadap kebutuhan konsumen.
2. Konsumen pada umumnya sudah merasa puas dengan pelayanan Dinar Oil Service Bandung karena sudah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari perusahaan. Sebagian besar konsumen sudah puas dengan keandalan dan ketanggapan pegawai Dinar Oil Service dalam memberikan pelayanan. Konsumen juga sudah puas dengan jaminan pelayanan serta fasilitas fisik yang dimiliki Dinar Oil Service dalam memberikan pelayanan yang memadai kepada konsumen.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Dinar Oil Service Bandung. Kualitas pelayanan yang baik

akan membuat konsumen makin puas terhadap Dinar Oil Service Bandung. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 57,4 persen dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Dinar Oil Service Bandung.

5.2 Saran

Setelah menganalisis kualitas pelayanan Dinar Oil Service, peneliti ingin menyarankan Dinar Oil Service untuk meningkatkan setiap atribut pelayanan terutama keberadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinar Oil Service, supaya lebih lebih ditingkatkan lagi agar lebih memadai dan memenuhi syarat dalam memberikan pelayanan. Demikian juga dalam pemberian informasi kepada konsumen, hendaknya pegawai Dinar Oil Service lebih sering memberikan informasi pelayanan yang baru terhadap konsumen. Kemudian kemampuan dan keterampilan pegawai Dinar Oil Service dalam memberikan pelayanan juga perlu mendapat perhatian khusus, karena masih banyak konsumen yang belum puas dengan kemampuan dan keterampilan pegawai Dinar Oil Service dalam memberikan pelayanan.