

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapatlah kiranya mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan *service* yang diberikan Panca Gemilang Motor sudah baik. Hal ini terbukti melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah memberikan respon yang baik pada saat diajukan pertanyaan mengenai *service quality*.
2. Kepuasan yang dirasakan pelanggan selama menservis dan mencuci kendaraannya pada Panca Gemilang Motor secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah merasa puas pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan pelanggan.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat konsumen di Panca Gemilang Motor yaitu hubungan searah yang ditunjukkan oleh nilai  $r_s$  0,818 (yang berarti korelasi kuat menuju sempurna). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Panca Gemilang Motor sebesar 66,91% dan sisanya sebesar 33,09% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan.

Uji hubungan signifikan lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Panca Gemilang Motor.

## 5.2 SARAN

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan Panca Gemilang Motor, dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kinerja pihak Panca Gemilang Motor.
2. Panca Gemilang Motor diharapkan untuk mempertahankan *service quality* yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggan.
3. Meningkatkan kemampuan karyawan, dengan cara memberikan pengarahan dan pelatihan yang baik agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula. Serta menambah jumlah karyawan untuk melayani konsumen di saat Panca Gemilang Motor penuh oleh konsumen yang ingin mencuci kendaraannya.