

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan *service quality* yang diberikan Alex Motor sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan 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 memperbaiki mesin kendaraanya pada Alex 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 oleh pelanggan.
3. *Service Quality* mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menservis di Alex Motor. Jika Alex Motor memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, maka pelanggan akan bertambah puasnya dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat konsumen di Alex 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 Alex Motor sebesar 66,91% dan sisanya sebesar 33,09% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan.

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

## 5.2 SARAN

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan Alex Motor, dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kinerja pihak Alex Motor.
2. Alex Motor diharapkan untuk mempertahankan *service quality* yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggannya. Dengan memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan individual agar pelanggan merasa benar-benar dilayani dan dihormati.
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 dan memuaskan konsumennya. Serta menambah jumlah karyawan untuk melayani konsumen di saat bengkel Alex Motor sedang dibanjiri oleh para pelanggannya yang ingin menservis kendaraannya.

4. Agar perusahaan tetap eksis di bidang usahanya, dengan cara meningkatkan *service quality* dalam hal menambahkan jenis servis yang diberikan oleh Alex Motor kepada pelanggannya.