

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Cahaya Motor, sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di Cahaya Motor sudah baik, ini terlihat dari 43 orang responden tidak ada satupun yang menyatakan tidak baik.
2. Konsumen di Cahaya Motor sudah puas, ini terlihat dari 43 orang responden tidak ada satupun yang menyatakan tidak puas.
3. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen di Cahaya Motor, yaitu hubungan searah yang ditunjukkan oleh nilai $r_s = 0,87$ (korelasi tinggi). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Cahaya Motor adalah 76,44 % dan sisanya sebesar 23,56 % dipengaruhi oleh faktor – faktor lain di luar kualitas pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Cahaya Motor untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Cahaya motor sebaiknya mempertahankan kualitas pelayanan yang sangat baik dan meningkatkan kualitas pelayanan yang baik dan cukup baik, karena terdapat hubungan searah yang tinggi antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen.
2. Cahaya Motor sebaiknya memperhatikan faktor – faktor lain diluar kualitas pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen sebesar 23,56 %.