

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di bengkel kaca Abadi, yaitu:

1. Sebagian besar konsumen pada bengkel Kencana Abadi merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan bengkel Kencana Abadi
2. Ketidakpuasan konsumen bengkel Kencana Abadi pada dimensi kualitas pelayanan, secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terbesar yaitu pada dimensi *responsiveness* dan dimensi *empathy*.
3. Sebagian besar konsumen bengkel Kencana Abadi merasa puas pada dimensi *reliability*.
4. Faktor yang berkaitan dengan *expected service* yaitu *transitory service*, *perceived service alternative* dan *past experience*.
5. Faktor yang berkaitan dengan *perceived service* yaitu *service encounters* dan *evidence of service*.

#### 5.2 Saran

##### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti kontribusi faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yaitu faktor *transitory service*, *perceived service alternative* dan *past experience* dengan kepuasan konsumen.

2. Bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti mengenai kontribusi dimensi terhadap tingkat kepuasan konsumen.
3. Bagi penelitian selanjutnya, dapat meneliti bagaimana keterkaitan mengenai harga dengan kepuasan konsumen.
4. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan kuisioner dengan tabel harapan sebelah kiri kemudian tabel item dan tabel kenyataan.

### **5.2.2 Saran Praktis**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak bengkel Kencana Abadi:

1. Bengkel Kencana Abadi harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap konsumennya dengan menanamkan nilai – nilai kerja kepada mekanik untuk melayani konsumen sepenuh hati.
2. Memberikan pelatihan terkait dengan memperbaiki sepeda motor secara rutin kepada mekanik agar mekanik dapat meningkatkan kecepatan dan kompetensi dalam memperbaiki sepeda motor.
3. Bengkel Kencana Abadi harus dapat memberikan kesan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan dengan membuat tampilan fisik yang menarik, pelayanan yang ramah, dan ketepatan dalam memperbaiki motor. Selain itu juga bengkel Kencana Abadi harus memberikan bukti - bukti yang dapat dirasakan oleh konsumen dari pelayanan yang ia berikan.