

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan Judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Spare Part Terhadap Kepuasan konsumen pada Bengkel “X”**, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Peneliti menemukan bahwa untuk kecenderungan skor responden pada variabel Kualitas Pelayanan, ditemukan nilai Kualitas Pelayanan memiliki nilai rata-rata skor keseluruhan : 3.74 (masuk dalam kategori baik), yang berarti para responden telah menilai baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT ““X””
2. harga *spare part* pada Bengkel “X” dapat disimpulkan bahwa ternyata nilai rata-rata skor keseluruhan pada variabel Harga Spare Part adalah sebesar : 3.62 (termasuk dalam kategori baik), yang berarti para responden telah menilai baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT ““X””
3. Untuk variabel kepuasan konsumen, dapat disimpulkan bahwa ternyata nilai rata-rata skor keseluruhan adalah : 3.79 (termasuk dalam kategori baik), yang berarti para responden telah merasakan kepuasan dalam kunjungannya di PT ““X””
4. Kualitas pelayanan dan harga *spare part* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga *spare part* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi nilai kualitas pelayanan dan harga *spare part* yang dimiliki oleh Bengkel “X”,

maka semakin tinggi pula nilai Kepuasan konsumen. Pengujian hipotesis kualitas pelayanan dan harga *spare part* terhadap kepuasan konsumen pegawai secara simultan diperoleh kesimpulan bahwa berpengaruh positif dan signifikan terhadap dengan total pengaruh sebesar 66.6%

## 5.2. Impikasi Manajerial

Peneliti menemukan bahwa terdapat pengaruh baik secara simultan maupun secara parsial antara kualitas pelayanan dan harga *spare parts* terhadap kepuasan konsumen di Bengkel PT “X”, dan dengan demikian maka peneliti dapat memberikan masukan sebagai berikut:

- Perusahaan harus secara konsisten terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen
- Dalam bidang bisnis bengkel, harga merupakan salah satu variabel yang penting, dalam memunculkan kepuasan konsumen. Untuk itu perusahaan disarankan dapat melakukan kebijakan harga yang dapat dirasa ringan dan memudahkan konsumen yang akan melakukan servis

## 5.3. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, ada beberapa indikator dalam kualitas pelayanan, harga *spare part* dan kepuasan konsumen yang sebaiknya lebih dispesifikasikan lagi, diantaranya.

1. Nilai skor terendah dari kualitas pelayanan adalah : 3.34 yaitu pada pernyataan nomor 19 (menyatakan : “Tingkat perhatian Mekanik Bengkel “X” terhadap para konsumennya”).

Penilaian kualitas pelayanan Bengkel “X” yang diukur dengan item pertanyaan tersebut memperlihatkan masih perlu lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal Mekanik Bengkel “X” agar memberikan perhatian terhadap para konsumennya.

2. Nilai skor terendah dari harga *spare part* adalah : 3.52 yaitu pada pernyataan nomor 2 (menyatakan : “Tingkat harga *spare part* yang ditawarkan Bengkel “X””). Harga *spare part* yang diukur dengan item tersebut memperlihatkan bahwa variabel harga *spare part* masih perlu lebih ditingkatkan lagi agar harga *spare part* yang ditawarkan Bengkel “X” disesuaikan dengan harga pasaran.
3. Nilai skor terendah kepuasan konsumen adalah : 3.68 yaitu pada pernyataan nomor : 4 (menyatakan : “Tingkat kepuasan konsumen terhadap harga *spare part* (kesesuaian harga dengan kualitas, tingkat harga, perbandingan harga dengan bengkel lain, potongan harga) yang diberikan Bengkel “X””). Kepuasan konsumen yang diukur dengan menggunakan item tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan konsumen masih perlu lebih ditingkatkan lagi terutama dalam hal agar kepuasan konsumen terhadap harga *spare part* (kesesuaian harga dengan kualitas, tingkat harga, perbandingan harga dengan bengkel lain, potongan harga) yang diberikan Bengkel “X”.