

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari sisi kualitas pelayanan, diinterpretasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan bengkel Iwan Motor sudah baik. Hal ini terlihat dari 82,31% responden menjawab sangat setuju.
2. Dari sisi harga, diinterpretasikan bahwa secara umum harga yang ditetapkan bengkel Iwan Motor sudah tepat. Hal ini terlihat dari 81,21% responden menjawab sangat setuju.
3. Dari sisi kepuasan pelanggan, diinterpretasikan bahwa secara umum kepuasan pelanggan bengkel Iwan Motor tinggi. Hal ini terlihat dari 81,25% responden menjawab sangat setuju.
4. Dari hasil analisis koefisien korelasi parsial  $X_1$ , kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan memiliki tingkatan sedang dengan menganggap harga konstan. Sedangkan nilai korelasi parsial  $X_2$ , harga dengan kepuasan pelanggan memiliki tingkatan sedang dengan menganggap kualitas pelayanan konstan. Adapun nilai koefisien korelasi berganda, menunjukkan hubungan kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan adalah kuat, dalam arti jika kualitas pelayanan dan harga dapat diberikan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan sebaliknya jika kualitas pelayanan dan harga tidak dapat diberikan dengan baik, maka kepuasan pelanggan akan menurun.
5. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial dengan taraf nyata terbukti bahwa kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang positif. Adapun hasil uji hipotesis secara simultan dengan taraf nyata menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara

kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan, berarti secara bersama-sama peningkatan dan penurunan kualitas pelayanan dan harga akan berdampak positif pada peningkatan dan penurunan kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada variabel kualitas pelayanan, jawaban pernyataan responden No. 8 (“Penataan ruangan dan fasilitas bengkel ditata dengan baik”) mempunyai skor paling rendah. Oleh karena itu, penulis menyarankan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan mengenai penataan ruangan dan fasilitas bengkel ditata dengan baik seperti ruang tunggu jangan terlalu dekat dengan ruang operasional bengkel sehingga menimbulkan bau oli, minyak pelumas maupun kenyamanan pelanggan terganggu.
2. Pada variabel harga, memiliki skor terendah pada No. 5 (“Dengan harga yang diberikan, bengkel Iwan Motor dapat memberikan pelayanan yang lebih dibandingkan bengkel lain”). Servis kendaraan di bengkel Iwan Motor, sekaligus membersihkan mesin-mesin kendaraan mendapatkan penilaian yang kurang baik dari pelanggan. Adapun yang sering dirasakan pelanggan dari segi kebersihan mesin-mesin dimana pergantian sparepart, ganti oli, maupun lainnya masih membekas di bodi kendaraan. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar pemilik bengkel selalu terus memberikan pengarahannya kepada mekanik agar selalu memperhatikan kebersihan kendaraan pelanggan setelah di servis.
3. Pada variabel kepuasan pelanggan, skor terendah ada pada jawaban No. 5 (“Akses jalan menuju bengkel sangat mudah sehingga waktu yang diperlukan cukup singkat”). Oleh sebab itu, peneliti menyarankan untuk memilih lokasi yang strategis dengan cara melakukan survei lokasi.