

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa bengkel mobil di HP Motor Palembang, maka simpulan yang dapat ditarik adalah :

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengelolaan data dan pembahasan tentang analisis pengaruh kualitas layanan jasa yang diberikan oleh bengkel HP Motor diukur dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan konsumen dapat ditarik kesimpulan:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan variabel yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen HP Motor adalah variabel *Responsiveness*.
3. Berdasarkan analisis responden diketahui bahwa sebagian besar konsumen di bengkel HP Motor sudah merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bengkel HP Motor terutama dari kesiapan petugas bengkel HP Motor dalam membantu kerusakan mobil konsumen dan tanggapan staff yang baik kepada konsumen.

B. Saran

1. Lebih meningkatkan kepuasan konsumen dari segi *empathy* seperti lebih mendengar masukan atau keluhan yang diberikan konsumen kepada pihak bengkel HP Motor (membuat kotak saran, meningkatkan perhatian dan pelayanan kepada konsumen HP Motor).
2. Pemilik bengkel HP Motor perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu kualitas layanan jasa dari segi variabel *Responsiveness*, karena merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen bengkel HP Motor.
3. Saran untuk peneliti yang akan datang adalah agar variabel-variabel kualitas pelayanan ditambah lagi selain kelima dimensi yang disebutkan diatas karena masih banyak variabel independent lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti 8 jenis komponen manajemen jasa terpadu.