

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Tiga puluh responden yang didapat melalui penyebaran kuisisioner dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling*.
2. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, reabilitas dan statistik deskriptif.
3. Dari seluruh pertanyaan yang diberikan dalam kuisisioner tersebut, para konsumen merasa sangat puas atas servis, keterampilan, fasilitas, kesopanan, kebersihan, keramahan para mekanik, dan lain-lain.
4. Yang paling menonjol dari tiga puluh responden yang mengisi kuisisioner penulis menemukan dua puluh sembilan responden menjawab sangat puas atas keamanan di bengkel tersebut, karena memang di bengkel tersebut sangat aman.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu :

1. Sebaiknya pimpinan menjaga hubungan antara konsumen.
2. Menjaga interaksi pimpinan dengan para staf mekanik dalam hal menangani kerusakan mobil para konsumen.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menganalisis faktor apa saja yang dapat membuat pelanggan merasa tidak puas atas servis yang diberikan di bengkel.