# BAB V

# SIMPULAN DAN SARAN

## A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bukti empiris pengaruh Sistem Pengendalian Manajemen dan Biaya Kualitas terhadap Kualitas Jasa Pelayanan. Penelitian ini dilakukan terhadap 25 responden dari 25 perusahaan showroom motor yang ada di kota Palembang. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sbagai berikut:

1. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Sistem Pengendalian Manajemen tidak mempengaruhi Kualitas Jasa Pelayanan. Sehingga hipotesis pertama ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa apabila terdapat sistem pengendalian manajemen yang baik di dalam suatu perusahaan belum tentu akan mempengaruhi kualitas jasa pelayanan pada perusahaan tersebut.
2. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa Biaya Kualitas tidak mempunyai pengaruh terhadap Kualitas Jasa Pelayanan, sehingga hipotesis kedua ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya biaya kualitas yang baik belum tentu menghasilkan kualitas jasa pelayanan yang baik juga.

## B. Keterbatasan

Walaupun peneliti telah berusaha semaksimal mungkin, dari hasil penelitian ini peneliti tidak luput dari keterbatasan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Sampel yang digunakan terbatas kerena cukup banyak showroom motor yang menolak untuk dijadikan sampel dalam penelitian.
2. Data penelitian ini diperoleh hanya dengan menyebarkan kuesioner sehingga akhirnya dapat tidak objektif. Penggunaan kuesioner dapat menyebabkan respons bias dari responden akibat ketidakjujuran maupun responden tidak serius menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.

## C. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan kepada pihak-pihak yang membutuhkan dan para peneliti selanjutnya.Harapan dari saran ini adalah pembenahan yang lebih baik dari segala kekurangan dan kesalahan dari penyusunan skripsi ini.

1. Untuk penelitian selanjutnya objek yang diteliti sebaiknya lebih diperluas jangan hanya terbatas pada showroom motor saja tetapi juga pada perusahaan yang lain yang baru mulai berkembang yang mungkin belum terdaftar dalam *Yellow Pages* 2011-2012.
2. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel perantara baik di variabel dependen maupun independen.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya bisa menghindari respons bias, agar dapat mendapatkan hasil pengisian kuesioner yang jujur.