

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Penelitian yang telah peneliti lakukan maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan pada bengkel motor berada pada kategori baik berdasarkan responden pelanggan, yang ditunjukkan dengan hasil pengolahan data.
3. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel motor, maka semakin tinggi Tingkat kepuasan pelanggan.
4. Hasil uji t menunjukkan, nilai f_{hitung} sebesar $12,970 > t_{tabel}$, t_{sig} 5%, dapat disimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel motor.

6.2 Saran-Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Pihak Bengkel Motor Syaiful Anwar disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kehandalan dan ketepatan waktu pelayanan, mengingat masih terdapat sebagian pelanggan yang menunjukkan keraguan terhadap indikator tersebut.
2. Manajemen bengkel perlu menambah jumlah teknisi atau mengatur sistem antrian secara lebih efektif, sehingga waktu tunggu pelanggan dapat diminimalkan dan pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan efisien.

3. Disarankan agar pihak bengkel meningkatkan kerapian dan kenyamanan fasilitas fisik, terutama pada area ruang tunggu dan area kerja, karena hasil deskriptif menunjukkan bahwa aspek bukti langsung (tangibles) masih belum sepenuhnya dirasakan optimal oleh seluruh pelanggan.
4. Secara totalitas kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan sebesar 74% yang sudah diteliti, adapun variabel lainnya sebesar 26% belum diteliti, bagi peneliti selanjutnya untuk menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti : harga, jasa, lokasi, fasilitas, dll.