

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan *service* mobil PT. Sun Star Motor Bekasi yang terdiri dari *reliability* (X1) = 0,240 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *emphaty* (X2) = 0,291 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *responsiveness* (X3) = 0,947 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *tanggible* (X4) = 0,388 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *assurance* (X5) = 0,433 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan = 304,644 dengan nilai signya 0,00 berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Untuk membuktikan bahwa variabel – variabel tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perawatan dan perbaikan mobil PT. Sun Star Motor Bekasi, digunakan dengan uji hipotesis, seperti : uji regresi berganda, uji T, uji F, dan uji analisa determinan (R^2).
- 3) Hasil analisis regresi pada hipotesis yang telah dilakukan , maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang paling dominan adalah *responsiveness* dampak yang dapat dirasakan diantaranya adalah kualitas pelayanan semakin bagus dan kepuasan pelanggan semakin meningkat di PT. Sun Star Motor Bekasi.

5.2 Saran

Dari hasil kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan untuk layanan jasa perawatan dan perbaikan mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi adalah :

1. Mempertahankan *responsiveness* yang merupakan jaminan kepada pelanggan yang mencakup kecepatan dan ketepatan karyawan dalam menangani pelayanan, maka perusahaan di tuntut untuk selalu memberikan motivasi dan pelatihan dasar bekerja atau pemahaman tentang kendaraan maupun mesin dari segala perawatan maupun permasalahan terhadap kendaraan itu sendiri.
2. Meningkatkan *reliability* keandalan meliputi kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, ketepatan waktu dalam mengestimasi waktu selesai kendaraan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatikan akurasi yang tinggi harus dimiliki oleh seluruh karyawan PT. Sun Star Motor Bekasi.

