

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari Penelitian ini, dapat diambil kesimpulan untuk solusi perkembangan usaha Bengkel Abadi Jaya sebagai berikut:

1. Secara parsial Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dan dapat dilihat bahwa diperoleh nilai *R Square* (R) 0,301 atau 30,1%. Hal ini berarti dapat disimpulkan bahwa 30,1% variabel dependent dapat dijelaskan oleh variabel independent, yaitu kualitas pelayanan (X). Sedangkan sisanya 69,9% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan.
2. Upaya mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di Bengkel Mobil Abadi jaya setelah *brainstorming* dengan pihak Bengkel agar memperhatikan lima dimensi kualitas layanan yaitu (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) untuk *tangibles* memperhatikan fasilitas fisik, peralatan, dan material bengkel serta penampilan para pekerjanya. Untuk *reliability* memberikan informasi kepada pelanggan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. untuk *responsiveness* meningkatkan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. untuk *assurance* lebih memperhatikan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. untuk *emphaty* lebih memperhatikan untuk peduli, memberi perhatian pribadi kepada pelanggan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan serta kemudahan untuk dihubungi.

5.2 Saran

Dibawah in adalah beberapa saran atau usulan yang bisa di rekomendasikan oleh penulis :

1. Untuk meningkatkan upaya kepuasan pelanggan pembisnis sendiri dan semua karyawan diharapkan harus berbagi komitmen bersama. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan memanfaatkan dan menambah fasilitas yang sebagai penunjang kenyamanan pelanggan
2. Bengkel Abadi Jaya diharapkan memberikan layanan *by order* sebagai *tools* guna menjadwalkan waktu untuk berkunjung pelanggan sehingga meminimalisir waktu antri sehingga bisa segera dilayani.

