

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel AUTO2000 Bekasi Barat. Adapun hasil penelitian yang diperoleh peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas layanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di mana hasil perhitungan regresi nilai t hitung kualitas layanan sebesar 3,025 dan tingkat signifikan 0,003 dengan demikian H2 diterima.
2. Variabel nilai pelanggan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di mana hasil perhitungan regresi nilai t hitung nilai pelanggan sebesar 3,398 dan tingkat signifikan 0,001 dengan demikian H1 diterima.
3. Variabel kualitas layanan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Di mana hasil perhitungan regresi nilai F hitung nilai pelanggan sebesar 39,893 dan tingkat signifikan 0,000 dengan demikian H3 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran-saran diantaranya:

1. Bagi peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti perlu melakukan penelitian dengan jumlah sampel yang lebih besar agar lebih menggambarkan tanggapan responden mengenai kualitas layanan dan nilai pelanggan yang diberikan perusahaan
 - b. Peneliti bisa menambahkan atau menggunakan variabel lain selain variabel kualitas layanan dan nilai pelanggan yang dapat mempengaruhi kepuasan

pelanggan

2. Bagi perusahaan

- c. Berdasarkan variabel kualitas layanan, hal yang perlu diperhatikan jika dilihat dari penilaian responden yang mempunyai nilai terendah di antara variabel kualitas layanan adalah pernyataan “Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat menggunakan peralatan yang lengkap dan muthakir”. Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat perlu memberikan informasi-informasi mengenai peralatan yang ada di AUTO2000 Bekasi Barat berupa gambar-gambar peralatan yang digunakan, agar pelanggan bisa mengetahui bahwa AUTO2000 Bekasi Barat menggunakan peralatan yang lengkap dan muthakir. Serta pernyataan “Petugas bengkel AUTO2000 Bekasi Barat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai yang dijanjikan”. Petugas bengkel AUTO2000 Bekasi Barat harus selalu memonitoring setiap proses yang dilakukan agar pekerjaan dapat selesai pada waktunya.
- d. Berdasarkan variabel nilai pelanggan, hal yang perlu diperhatikan jika dilihat dari penilaian responden yang mempunyai nilai terendah di antara variabel nilai pelanggan adalah bengkel AUTO2000 Bekasi Barat memberikan apresiasi (diskon) bagi pelanggan yang datang tepat waktu. Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat perlu memberikan apresiasi untuk pelanggan berupa diskon bagi pelanggan yang datang tepat waktu.
- e. Berdasarkan variabel kepuasan pelanggan, hal yang perlu diperhatikan jika dilihat dari penilaian responden yang mempunyai nilai terendah di antara variabel kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang diberikan bengkel AUTO2000 Bekasi Barat sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Bengkel AUTO2000 Bekasi Barat perlu menggali lebih dalam lagi tentang keinginan pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan bisa sesuai dengan keinginan pelanggan.