

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan PT. Nusantara Belian Motor Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T secara parsial variabel Kualitas Pelayanan diperoleh nilai T-hitung lebih kecil dari T-tabel, maka dalam uji T variabel C Kualitas Pelayanan H_0 di tolak dan H_a diterima sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas Kualitas Pelayanan secara parsial memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji T secara parsial bahwa variabel Citra Perusahaan diperoleh nilai T-hitung lebih Besar dari T-tabel, maka dalam uji T variabel Citra Perusahaan H_0 diterima dan H_a ditolak sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel bebas citra perusahaan secara parsial tidak memiliki pengaruh positif dan relative signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial uji F secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan Variabel Citra Perusahaan diperoleh nilai F-hitung lebih Besar dari F-tabel, maka dalam hasil uji F variabel Kualitas Pelayanan dan variabel Citra Perusahaan H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi berganda, maka dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan dan citra

Dari hasil data tersebut dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0.675 atau 67.5%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti (kualitas pelayanan dan citra perusahaan) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 67.5%, sedangkan 32.5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

perusahaan terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Nusantara Berlian Motors. Hasil analisis koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0,675 atau sama dengan 67,5%. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 67.5% variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variasi dari variabel independen seperti kualitas pelayanan dan citra perusahaan. Sementara sisanya 32,5% dapat dijelaskan oleh faktor-faktor lain atau variabel-variabel lain diluar model dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh maka implikasi manajerial yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Dari hasil kualitas pelayanan, perusahaan hendaknya mampu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada dengan cara melakukan audit proses atas berjalanya kualitas pelayanan secara terus menerus dan konsisten dari hasil audit tersebut maka akan di lakukan perbaikan kualitas pelayanan secara terus menerus dan konsisten.
2. Dari hasil citra perusahaan, perusahaan hendaknya mampu memberikan citra perusahaan yang baik karena nama baik sebuah perusahaan menjadi hal yang penting untuk saat ini, citra perusahaan untuk saat ini dapat menjadi salah satu penentu pelanggan untuk memilih bengkel. informasi ini sangat mudah di dapat dari media elektronik.
3. Dari hasil kepuasan pelanggan, perusahaan hendaknya mempertahankan kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang ada, dengan kualitas pelayanan dan citra perusahaan yang baik maka konsumen akan setia dan berpikir untuk menjadi pelanggan loyal.