

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Bab ini akan menguraikan kesimpulan, yang berhubungan dengan hasil yang diperoleh dari penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di bengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung. Berdasarkan hasil dari analisis pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Disimpulkan bahwa hasil dari Harga berhubungan positif dan mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dibengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.
2. Disimpulkan bahwa hasil dari Kualitas Pelayanan berhubungan positif dan mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.
3. Disimpulkan bahwa hasil dari Harga dan Kualitas Pelayanan berhubungan positif dan mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen dibengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk Cibereum Bandung.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan penjelasan dan kesimpulan yang telah diuraikan menyatakan kedua variable independen yaitu harga dan kualitas pelayana mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variable dependen yaitu kepuasan konsumen secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berimplikasi terhadap perusahaan pada khususnya, dan terhadap perkembangan dunia pendidikan dan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Dalam memberikan biaya jasa servis PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dan jasa servis kendaraan yang telah diberikan. Apabila biaya yang

dikeluarkan oleh seorang konsumen tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dan jasa servis kendaraanya, maka hal itu akan mempengaruhi kepuasan konsumen pada PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.

- b. Dalam menjalankan bisnis dalam bidang jasa, PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung harus sangat memperhatikan Kualitas Pelayanan yang akan diberikan kepada setiap konsumennya. PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung harus membentuk dan mempertahankan lingkungan yang sesuai untuk dapat menyempurnakan Kualitas Pelayanan. Dengan menerapkan enam prinsip Kualitas Pelayanan yaitu Kepemimpinan, Pendidikan Karyawan, Perencanaan *Strategik*, *Review*, Komunikasi dan *Reward*.
- c. Dalam mengukur kepuasan konsumen PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung harus lebih jeli. Karena Kepuasan Konsumen sangat berpengaruh terhadap jalannya sebuah bisnis. PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung dapat mengukur Kepuasan Konsumen dan konsumen pesaingnya dengan menggunakan empat metode yaitu sistem keluhan dan saran, survei Kepuasan Pelanggan, *Ghost Shopping* dan Analisa Pelanggan yang hilang.
- d. Perusahaan PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung harus memperhatikan bahwa dalam penelitian ini variabel Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen berada pada kisaran 46,7%. Artinya masih ada faktor lain berjumlah 53,3% yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

5.3 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. Tetapi hanya berkisar 46,7%. Dan sisanya 53,3% dijelaskan oleh faktor-faktor lain diluar variabel harga dan kualitas pelayanan. Karena adanya keterbatasan waktu, peneliti tidak dapat melanjutkan penelitian untuk mencari faktor lain yang mempegaruhi kepuasan konsumen sebesar 53,3%. Maka dari itu peneliti selanjutnya mungkin dapat mencari sisa 53,3% dengan menggunakan

variabel lain. Dan mungkin yang menjadi 53,3% faktor yang dapat mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah Kualitas Produk dan Emosional. Atau pun peneliti selanjutnya pun dapat menambahkan variabel loyalitas pelanggan agar mengetahui seberapa banyak pelanggan yang telah loyal menggunakan jasa servis pada bengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.

