

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Faktor yang harus di perhatikan oleh bengkel motor honda untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah *tools* atau alat yang tersedia di bengkel sarana tambahan seperti toilet, ruang tunggu, tempat duduk, pelayanan secara menyeluruh ketetapan pelayanan. penyampaian karyawan secara menyeluruh pelayanan montir dan admin, daya tanggap dalam membantu kesulitan customer dan komplain pelanggan.
2. Hasil analisis pada SPSS membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan dilihat dari hasil  $t$  hitung bahwa mempengaruhi secara positif sebesar 11.059 dan nilai signifikansi yang dihasilkan sebesar 0,000 dibawah dari nilai standar yakni 0,05, yang mengartikan bahwa semakin baik suatu kualitas dari pelayanan maka akan menaikkan taraf kepuasan konsumen.
3. Dari hasil analisis service quality juga dihasilkan kualitas sebesar 1,002 yang dimana nilai  $Q$  apabila lebih dari 1 dikatakan kepuasan pelanggan sudah cukup baik.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan beberapa kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya maka ada beberapa saran dibawah ini :

1. Penting untuk memperhatikan dan meningkatkan ketersediaan alat atau tools yang diperlukan di bengkel guna mendukung proses perbaikan kendaraan. Sarana tambahan seperti toilet, ruang tunggu, dan tempat duduk dapat memberikan kenyamanan ekstra kepada pelanggan dan meningkatkan pengalaman mereka. Pelayanan secara menyeluruh, termasuk pelayanan dari montir, admin, dan staf lainnya, perlu ditingkatkan. Sertakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan komunikasi. Daya tanggap dalam membantu kesulitan pelanggan serta menanggapi keluhan dengan cepat

dan efisien merupakan aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kualitas pelayanan yang mencapai nilai 1,002 menunjukkan kepuasan pelanggan yang cukup baik. Namun, tetap perlu dilakukan evaluasi dan pemeliharaan standar kualitas untuk memastikan bahwa tingkat kepuasan tersebut tetap konsisten. Berfokus pada upaya untuk menjaga atau meningkatkan nilai Q, dengan memperhatikan setiap dimensi pelayanan yang dapat ditingkatkan. Melibatkan pelanggan dalam proses umpan balik untuk mendapatkan wawasan langsung tentang harapan dan kebutuhan mereka.
3. Penelitian selanjutnya bisa melakukan pengembangan dan meneliti faktor mutu produk, penetapan harga produk dan jasa, sehingga penelitian ini bisa lebih memamparkan faktor lain yang berkaitan dengan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, sehingga nantinya akan berguna terhadap peningkatan kualitas jasa yang diberikan.

