

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian di atas yang telah mencapai akhir, maka dapat ditarik sebuah garis merah atau kesimpulannya, yaitu :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Konsumen di Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi telah didapatkan hasil bahwasannya dari hasil uji t memperlihatkan hasil variabel Kualitas Pelayanan (X1) berhubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Didasarkan dari t hitung lebih besar dari t tabel.
2. Pengaruh Kepercayaan terhadap kepuasan Konsumen di Bengkel Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi telah didapatkan hasil bahwasannya dari hasil uji t memperlihatkan hasil variabel Kepercayaan (X2) berhubungan positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Didasarkan dari t hitung lebih besar dari t tabel.
3. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2), berhubungan positif dan signifikan secara bersama terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). Didasarkan dari f hitung lebih besar dari f tabel. Dapat dilihat juga variabel Kepercayaan (X2) mendapatkan *nilai Unstandarlized Coeffecients B* yaitu 0,854. Dapat dikatakan bahwa variabel Kepercayaan lebih berpengaruh dari Kualitas Pelayanan.

5.2. Saran

Dari hasil ilmiah dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel

Kabia Jaya Motor (KJM) Pondok Timur Indah Bekasi, maka saya selaku penulis ingin memberikan saran atau implikasi, sebagai berikut :

1. Untuk Penulis

Penelitian dapat memperdalam pikiran dan mencerminkannya kedalam dunia kerja mengenai manajemen pemasaran, spesifiknya mengenai masalah yang diteliti yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen

2. Untuk Universitas

Memberikan informasi dan masukan serta memperbanyak informasi dan mengembangkan teori kepustakaan sehingga berguna bagi peneliti nanti sebagai entitas Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

3. Untuk Perusahaan Terkait

Penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengetahui upaya apa saja yang harus dilakukan oleh bengkel Kabia Jaya Motor (KJM). Terutama, yaitu :

1. Kualitas Pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi, karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, seperti pelayanan yang lebih cepat, tidak memakan waktu, lebih cermat, teliti dan tanggap terhadap pengerjaan, serta menjaga kebersihan sepeda motor ketika pengerjaan, agar kedepannya dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang ada.
2. Kepercayaan adalah variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen berdasarkan olah data, sehingga disarankan

dalam proses operasionalnya bengkel KJM harus mengedepankan kejujuran, keterbukaan, kepedulian, dan kebaikan hati terhadap konsumen, sehingga kepercayaan konsumen terhadap bengkel KJM akan tertanam dan terikat dalam benak mereka.

4. Untuk Peneliti Berikutnya

sebagai informasi yang dapat berguna untuk menambah wawasan terhadap ilmu pengetahuan di bidang pemasaran, khususnya mengenai kepuasan konsumen.

