

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelanggan pada Bengkel Jihan Product dengan menggunakan metode Kuantitatif dan pengolahan data menggunakan *SmartPLS*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Minat Pelanggan.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik seperti keramahan mekanik, ketepatan waktu pengerjaan, serta fasilitas yang memadai berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan Minat Pelanggan. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi juga Minat Pelanggan untuk menggunakan jasa pada Bengkel Jihan Product,

2. Lokasi berpengaruh terhadap Minat Pelanggan.

Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, visibilitas yang baik, serta ketersediaan fasilitas seperti tempat parkir yang memadai berpengaruh terhadap Minat Pelanggan, pelanggan tentunya akan lebih memilih bengkel yang mudah diakses dan nyaman.

3. Kualitas Pelayanan dan Lokasi berpengaruh terhadap Minat Pelanggan.

Secara bersama-sama, Kualitas Pelayanan dan Lokasi berkontribusi signifikan dalam meningkatkan Minat Pelanggan. Kombinasi antara Kualitas

yang optimal dan Lokasi yang strategis menjadi faktor utama dalam keputusan pelanggan untuk menggunakan jasa pada Bengkel Jihan Product.

5.2 Keterbatasan Masalah

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel hanya terbatas pada pelanggan yang menggunakan jasa pada bengkel Jihan Product, sehingga hasil penelitian ini belum tentu dapat disamaratakan ke bengkel lain dengan kondisi yang berbeda.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penulisan ini menggunakan kuesioner online yang memungkinkan adanya ketidakakuratan jawaban dari responden akibat dari ketidakseriusan dalam mengisi kuesioner tersebut.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan keterbatasan yang ditemukan, maka saran yang dapat diberikan ialah :

1. Untuk Bengkel Jihan Product :

- a. Perlu terus meningkatkan Kualitas Pelayanan, khususnya dalam hal ketepatan waktu pengerjaan servis sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan.

- b. Perlu memperbaiki atau menambah fasilitas seperti ruang tunggu dan lahan parkir agar pelanggan merasa lebih nyaman saat menunggu.
2. Penulisan ini dapat menjadi referensi tambahan dalam penelitian dibidang pemasaran jasa, khususnya dalam faktor-faktor yang mempengaruhi minat pelanggan.
 3. Penulisan selanjutnya bertujuan untuk memasukkan lebih banyak faktor, seperti harga, promosi untuk meningkatkan hasil.

