

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Kondisi kualitas pelayanan dan harga *service* yang baik dan sesuai dengan harapan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel pada bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.
2. Kualitas pelayanan yang maksimal mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel pada bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.
3. Harga *service* yang sesuai dengan harapan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel pada bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.
4. Kualitas pelayanan yang maksimal dan harga *service* yang sesuai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel di dealer resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.

B. Saran

Dari hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti mampu memberikan saran kepada Dealer Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar khususnya pada bagian bengkel sepeda motor

untuk selalu mengutamakan kepentingan para pelanggan dan memperhatikan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan terutama dalam hal memberikan jaminan kepada pelanggan harus lebih ditingkatkan supaya mendapatkan kepercayaan oleh pelanggan dan untuk harga *service* juga harus lebih diperhatikan lagi khususnya dalam komunikasi harga sehingga mampu menyesuaikan apa yang pelanggan harapkan.

Keseimbangan kualitas pelayanan dan harga *service* yang sesuai yang diberikan pasti akan menciptakan kepuasan pelanggan. Sehingga kepuasan pelanggan ini menghasilkan kepada pembelian atau penggunaan jasa secara berulang-ulang, dengan itu pendapatan akan lebih meningkat dan memberikan nama baik bagi Dealer CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar.