BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisa data dan pengujian hipotesis, kesimpulan dari penelian ini terdapat pengaruh dari variabel Kualitas pelayanan meliputi dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
2. Berdasarkan penelitian terdapat variabel kualitas pelayanan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati memiliki t_{hitung} maka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Ha1, Ha2, Ha3, Ha4, Ha5 ini berarti hipotesis diterima dan Ho1, Ho2, Ho3, Ho4, Ho5 ditolak. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan akan tinggi pula kepuasan pelanggan, dan sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin rendah tingkat kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan penelitian terdapat variabel kualitas pelayanan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dari kelima dimensi tersebut yang memiliki pengaruh terbesar yaitu variabel jaminan sedangkan yang memiliki pengaruh terendah yaitu variabel bukti fisik.

B. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, maka disampaikan beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi perusahaan yaitu :

1. Karyawan perusahaan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan konsumen, bersikap sopan dalam melayani konsumen dan cepat tanggap akan apa yang di inginkan oleh konsumen atau pelanggan.
2. Peningkatan pada aspek *tangible* melalui aspek fasilitas perusahaan. Pihak perusahaan hendaknya untuk selalu memantau kebersihan kondisi dealer, memberikan tempat duduk yang nyaman, ruangan ber-AC dan penampilan fisik karyawan.
3. Peningkatan pada aspek *reliability* dapat dilakukan melalui peningkatan proses pelayanan konsumen secara cepat dan tepat.
4. Peningkatan pada aspek *responsiveness* melalui kemampuan karyawan untuk mendengar keluhan pelanggan serta membantu konsumen dan tanggap terhadap keinginan serta kebutuhan konsumen.
5. Peningkatan pada aspek *assurance* melalui sikap karyawan saat memberikan pelayanan kepada pelanggan. Karyawan harus memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan, bersikap sopan dalam melayani pelanggan.

6. Peningkatan pada aspek *emphaty*

   Melalui kesabaran karyawan dalam menyelesaikan masalah konsumen. Karyawan harus meningkatkan kesabarannya dan berusaha semaksimal mungkin membantu permasalahan konsumen.

7. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya perlu dilakukan riset lebih mendalam tentang kualitas pelayanan sebab masih terdapat kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.