

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang hubungan Lima Dimensi Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Lima Dimensi Kualitas Jasa secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen diterima. Hal ini berarti kelima variabel bebas yang terdiri dari Reliability ( $X_1$ ), Tangibles ( $X_2$ ), Responsiveness ( $X_3$ ), Assurance ( $X_4$ ) dan Empathy ( $X_5$ ) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan bengkel pada Suzuki Subur Motor Purworejo secara simultan dan bermakna. Terlihat dari hasil perhitungan  $F_{hitung}$  yang dihasilkan sebesar  $31,122 > F_{tabel}$  2,3113 dengan taraf Sig 0,000 yang berarti kurang dari 0,05 sedangkan koefisien determinasi ganda ( $R^2$ ) sebesar 0,623, hal ini berarti kelima variabel bebas tersebut mempunyai kontribusi sebesar 62,3% terhadap Kepuasan konsumen pada jasa layanan di bengkel Suzuki Subur Motor Purworejo, sedangkan sisanya sebesar 37,7% dipengaruhi oleh variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian .
2. Variabel Realibility mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat pada koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) dari variabel Tangibles ( $X_1$ ) mempunyai nilai terbesar yaitu sebesar 0,151. Artinya Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan

pada dimensi Realibility sebesar 15,1%. Nilai ini paling besar jika dibandingkan koefisien korelasi determinasi parsial variabel yang lain, yaitu Tangibles ( $X_2$ ) sebesar 10,6%, Responsiveness ( $X_3$ ) sebesar 8,2%, Assurance ( $X_4$ ) sebesar 7,0% dan Empathy ( $X_5$ ) sebesar 8,6%.

## 5.2 Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi Jasa Layanan Bengkel pada Suzuki Subur Motor Purworejo berkaitan dengan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Ditemukannya variabel Realibility merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada jasa layanan bengkel pada Suzuki Subur Motor Purworejo, maka sebaiknya pihak perusahaan harus memprioritaskan peningkatan pada dimensi ini, karena puas tidaknya konsumen dalam menggunakan jasa bengkel ini sangat ditentukan oleh besar-kecilnya Realibility yang diberikan perusahaan. Langkah yang dilakukan adalah ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, cekatan dalam memberikan pelayanan, memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua pelanggan dan kegiatan administrasi dibuat teratur dan rapi dengan menggunakan komputerisasi. Sehingga pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan pelanggan dapat terwujud.

Selain dimensi reliability, pihak jasa layanan bengkel pada Suzuki Subur Motor Purworejo harus meningkatkan pada dimensi yang lain, untuk memperoleh keseimbangan kualitas pelayanan seperti peningkatan pada daya tanggap,

jaminan, perhatian dan keadaan fisik karena faktor-faktor ini secara nyata juga berpengaruh terhadap konsumen.

