

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan model regresi linear berganda maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan adalah 20,535 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} 20,535 > t_{tabel} 1,66071$ dan nilai signifikan untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.
2. Nilai t_{hitung} untuk variabel fasilitas adalah 2,526 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 1,66071. Maka dapat diketahui bahwa $t_{hitung} 2,526 > t_{tabel} 1,66071$ dan nilai signifikan untuk variabel fasilitas sebesar 0,013 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima H_o ditolak. Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng.
3. Nilai $f_{hitung} = 214,771$ dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dimana nilai ini lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng. Nilai *R Square* adalah 0,816 artinya variabel kualitas pelayanan dan fasilitas dapat menjelaskan variabel kepuasan konsumen sebanyak 81,6%. Sedangkan sisanya 18,4% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diikutsertakan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Perusahaan

Berdasarkan pokok bahasan dan analisis yang telah disampaikan sebelumnya mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada AHASS Sukses Motor Ujung Menteng, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam evaluasi dan pengembangan strategi untuk menanamkan kepuasan konsumen. Pembahasan dan hasil penelitian ini terkenal, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan nilai skor terendah pada variabel Kualitas Pelayanan (X1) pada pertanyaan “Bengkel Ahass Sukses Motor Ujung Menteng melakukan kesalahan dalam proses pelayanan” dengan skor kompetensi senilai 332. Dalam hal ini, diharapkan pihak AHASS lebih teliti dalam proses pelayanan kepada konsumen dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada perusahaan.
2. Berdasarkan nilai skor terendah pada variabel Fasilitas (X2) pada pertanyaan “Bangunan Bengkel Ahass Sukses Motor Ujung Menteng memiliki warna yang menarik untuk dilihat” dengan skor kompetensi senilai 366. Dalam hal ini, diharapkan pihak AHASS dapat memperbaharui tampilan bangunan dengan warna yang lebih menarik dan estetik untuk memikat konsumen dari segi fasilitas.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti berikutnya agar menambah variabel-variabel lain yang lebih variasi sehingga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen serta didapat informasi yang dapat mendukung dan memperbaiki penelitian.