

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut; Berdasarkan dari hasil analisis dan skor masing-masing subjek, menunjukkan bahwa kepuasan konsumen pada bengkel AAM terbagi menjadi tiga kategori, yaitu dari 66 subjek yang termasuk kategorisasi positif sebesar 21.21% (14 subjek), sedangkan kategorisasi netral sebesar 77.27% (51 subjek) dan kategorisasi negatif sebesar 1.52% (1 subjek).

Berdasarkan dari hasil analisis dan skor masing-masing subjek, menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan pada bengkel AAM terbagi menjadi tiga kategori, yaitu dari 66 subjek yang termasuk kategorisasi positif sebesar 37.88% (25 subjek), sedangkan kategorisasi netral sebesar 60.61% (40 subjek) dan kategorisasi negatif sebesar 1.52% (1 subjek).

Berdasarkan hasil analisis korelasi bahwa ada hubungan yang signifikan antara persepsi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AAM, dengan koefisien korelasi sebesar (r_{xy}) 0.570 $p= 0.000$, artinya semakin tinggi persepsi kualitas pelayanan maka semakin tinggi juga kepuasan konsumen pada bengkel AAM dan sebaliknya semakin rendah persepsi kualitas pelayanan maka semakin rendah kepuasan konsumen pada bengkel AAM. Berdasarkan analisis data diketahui koefisien determinan, (R^2) sebesar 0.324 menunjukkan bahwa variabel persepsi kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 32.4% terhadap

kualitas pelayanan dan sisanya sebesar 67,6% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti kualitas produk dan harga produk.

B. SARAN

1. Bagi bengkel AAM

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti menyarankan kepada bengkel AAM untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan memberikan pelatihan terkait SOP agar karyawan mampu bekerja sesuai dengan peraturan yang telah dibuat. Diharapkan dengan adanya pelatihan yang diberikan manajemen terhadap karyawan dapat meningkatkan kehandalan, daya tanggap, kemampuan dan empati karyawan bengkel AAM kepada konsumen.

2. Bagi karyawan bengkel AAM

Bagi karyawan bengkel AAM, penelitian ini dapat dijadikan pengetahuan bagi karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dan menjalankan sesuai dengan aspek-aspek kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen untuk mencapai apa yang diinginkan oleh pimpinan bengkel AAM.

3. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperhatikan faktor-faktor lain selain persepsi kualitas pelayanan seperti kualitas produk, harga produk yang dapat menjadi penyebab kepuasan konsumen. Selain itu hasil penelitian ini belum dapat menggambarkan kepada populasi secara umum yang sejenis, karena subjek dalam penelitian ini merupakan subjek penelitian yang hanya mewakili populasi konsumen bengkel AAM berdasarkan karakteristik subjek penelitian. Penelitian ini diharapkan bisa dilaksanakan pada instansi yang lain tanpa membatasi pada bengkel AAM karena pada kenyataannya aitem yang digunakan pada penelitian ini bersifat umum atau universal.

Dalam proses penelitian, peneliti menghadapi hambatan saat proses penyebaran skala dikarenakan peneliti kesulitan dalam meyakinkan konsumen untuk berpartisipasi dalam kegiatan ini, sehingga peneliti hanya menggunakan sebagian kecil konsumen yang sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Oleh sebab itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu meyakinkan konsumen lebih baik dengan memberikan *reward* yang menarik dan mampu bekerja sama dengan perusahaan agar setiap konsumen yang hadir bersedia mengisi skala yang digunakan dalam penelitian tersebut.