

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan jasa servis motor roda 3 terhadap kepuasan konsumen di Dealer Viar Palembang, dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dimensi dalam penelitian ini yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yaitu Bukti Fisik (X_1) dan Empati (X_5) yang dapat dilihat dari hasil uji t, Bukti Fisik (X_1) memiliki hasil t_{hitung} 3,896 > t_{tabel} 1,992 dan Empati (X_5) 3,509 > t_{tabel} 1,992. Dari dua dimensi tersebut diketahui bahwa dimensi Bukti Fisik yang paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Dealer Viar Palembang.
2. Dimensi dalam penelitian ini yang tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen yaitu Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3) dan Jaminan (X_4) yang dapat dilihat dari hasil uji t, Keandalan (X_2) memiliki hasil t_{hitung} 1,421 < t_{tabel} 1,992, Daya Tanggap (X_3) 0,300 < 1,992 dan Jaminan (X_4) -0,217 < t_{tabel} 1,992.
3. Uji f menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} sebesar 35,520 jauh lebih besar dari F_{tabel} yang sebesar 2,323 dengan tingkat signifikansi 0,000. Ini berarti bahwa variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dalam penelitian, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Dealer Viar Palembang, sebagai berikut:

1. Pada dimensi Bukti Fisik (X_1) dan Empati (X_5) yang berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, maka Dealer Viar Palembang sebaiknya

mempertahankan dan menjaga segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh Dealer Viar Palembang agar para konsumen tetap menggunakan pelayanan servis motor roda 3 di Dealer Viar Palembang. Jika pihak Dealer mempertahankan kualitas pelayanan, konsumen yang servis akan memberikan nilai positif, memberikan rekomendasi atau informasi baik kepada orang lain supaya tertarik untuk menggunakan jasa servis di Dealer hingga membeli produk berupa motor roda 3 Viar di Dealer Viar Palembang.

2. Bagi pelayanan jasa yang tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen; Keandalan (X_2), Daya Tanggap (X_3) dan Jaminan (X_4), sebaiknya pelayanan dimensi tersebut harus ditingkatkan lagi supaya pelayanan jasa yang dinilai masih kurang oleh para konsumen pada Dealer Viar Palembang dapat menjadi lebih baik lagi.
3. Pada variabel independen yang memiliki pengaruh positif secara simultan terhadap variabel dependen, perusahaan disarankan untuk fokus pada peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh dengan mengintegrasikan upaya peningkatan di berbagai aspek layanan. Hal ini dapat dilakukan melalui evaluasi bagi karyawan yang bermasalah, peningkatan koordinasi antar karyawan untuk memastikan konsistensi layanan, pengembangan sistem umpan balik yang efektif untuk terus memantau dan menyesuaikan kualitas layanan. Dengan langkah-langkah ini, perusahaan dapat memastikan bahwa semua aspek kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen diperhatikan dan ditingkatkan yang diharapkan akan meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan.