

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab terakhir ini penulis akan menarik kesimpulan dan saran agar dapat bermanfaat bagi Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya Palembang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Persentase kepuasan pelanggan pada Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan yaitu 80,23% untuk dimensi bukti langsung yang dikatagori sangat tinggi. Untuk dimensi kehandalan memiliki persentase 74,5%, daya tangkap memiliki persentase 70,6% dan jaminan memiliki persentase 74,9%, yang berarti bahwa Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya telah memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Sedangkan dimensi empati memiliki persentase yang rendah yaitu 60,2%.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, dimensi yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan adalah dimensi bukti langsung yang memiliki persentase yaitu 80,23%, yang dikategorikan sangat tinggi.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pemilik Cucian Mobil Sukses Motor Sriwijaya diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan-pelayanan yang sudah ada seperti pada dimensi bukti langsung, kehandalan, daya tangkap, dan jaminan sehingga kedepannya dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan agar menjadi lebih baik lagi dalam melayani pelanggan, misalkan mempertahankan tempat cucian mobil selalu bersih dan rapi,

kenyamanan ruang tunggu tetap terjaga dan tetap menggunakan peralatan cucian yang modern.

2. Untuk menjaga kebersihan dan kerapian diharapkan setiap karyawan ketika selesai mencuci langsung membersihkan tempatnya. Pada dimensi empati memiliki persentase kepuasan yang sangat rendah maka diharapkan dapat memperbaiki kekurangan yang telah diberikan kepada pelanggan, misalkan menyapa dan menanyakan apa yang bisa karyawan bantu kepada pelanggan.