

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab terakhir ini penulis akan menarik kesimpulan dan saran agar dapat bermanfaat bagi Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang, supaya lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan.

5.1 Kesimpulan

1. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi yang paling memberikan kepuasan pelanggan adalah dimensi jaminan dan kepastian (*Assurance*) dengan persentase kinerja kualitas pelayanan sebesar 78,4% sedangkan persentase terendah ada pada dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) yang hanya mendapat persentase sebesar 63,2%.
2. Besarnya persentase kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh pelanggan Bengkel Ahas Modern Plaju Palembang adalah sebesar 73,54% sedangkan, untuk persentase kinerja kualitas pelayanan Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang adalah sebesar 74,6% yang berarti persentase kinerja pelayanan lebih besar daripada persentase harapan pelanggan. Ini artinya kinerja pelayanan yang ditunjukkan oleh Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang sudah baik karena mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

5.2 Saran

Dari analisis data dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis akan mencoba memberikan masukan yang mungkin berguna dan bermanfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan bagi perkembangan perusahaan dan untuk perbaikan dimasa mendatang.

1. Kinerja kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Bengkel Motor Ahas Modern Plaju Palembang harus di pertahankan bahkan harus di tingkatkan lagi untuk mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.
2. Memperbaiki kinerja kualitas pelayanan terutama pada dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) yang mendapat persentase terendah terutama indikator ruang bengkel yang bersih dan rapi, sedangkan untuk ke empat dimensi lainnya (kehandalan, ketanggapan, jaminan & kepastian dan empati) harus tetap di terapkan untuk mempertahankan kinerja kualitas pelayanan yang lebih baik.