

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dengan mengacu pada rumusan masalah data penelitian ini dan penyajian data yang terkumpul maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang dalam katagori tinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai mean sebesar 36,48 danstandart deviasi adalah 2,337 berada pada interval 31 – 40. Kategori tinggi yang dimaksudkan dalam hal ini berdasarkan indikator *tangible* menunjukkan penampilan fisik serta prasarana yang berkaitan langsung dengan pelayanan pelanggan. *Reability*, memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan. *Responsiveness*, cepat tanggap, dan efisien dalam menangani konsumen. *Assurance*, pengetahuan dan kemampuan mekanik, sifat sopan dan dapat dipercaya dari karyawan. *Emphaty*, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) pada AHASS Anton Motor Perak-Jombang dalam katagori tinggi, hal ini dibuktikan dengan nilai mean sebesar 37,65 dan standart deviasi adalah 2.740 berada pada interval 31 – 40. Kategori tinggi yang dimaksudkan dalam hal ini berdasarkan indikator kualitas

pelayanan Bengkel AHASS Anton Motor sudah sangat sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Pelanggan berminat menggunakan kembali jasa servis AHASS Anton Motor. Pelanggan ingin menunjukkan kepada teman, saudara atau keluarga pelanggan tentang pelayanan jasa servis AHASS Anton Motor.

3. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan korelasi *pearson product moment* diperoleh hasil  $r$  sebesar 0.635, karena  $r_{hitung}$  0,635 terletak pada rentang interval koefisien antara 0,60– 0,79 jadi korelasi dalam tingkat pengaruh dalam katagori kuat. Hasil analisis menggunakan rumus regresi linier sederhana diperoleh hasil bahwa besarnya pengaruh kualitas pelayanan  $Y=10.511+0.744x$ , sehingga dapat disimpulkan jika variabel kualitas pelayanan naik satu satuan maka kepuasan pelanggan akan naik sebesar 0.744. Uji hipotesis diperoleh hasil  $t_{hitung}$  7,571 >  $t_{tabel}$  1,988, dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel  $x$  (kualitas pelayanan) terhadap variabel  $y$  (kepuasan pelanggan). Hal ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak,  $H_a$  = Ada pengaruh yang signifikan variabel  $X$  (kualitas pelayanan) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan pelanggan). Selanjutnya, berdasarkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang telah dilakukan menggunakan SPSS 21 didapatkan nilai *Rsquare* sebesar 0,403, artinya besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 40,3%. Sedangkan sisanya 59.7%

dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dijelaskan oleh peneliti, seperti faktor kualitas produk, emosional, harga, dan kemudahan.

#### **A. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan, yakni sebagai berikut:

1. Untuk AHASS Anton Motor hendaknya tetap memberikan kualitas pelayanan dengan baik sesuai atau melebihi harapan pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.
2. Untuk peneliti selanjutnya, mengingat variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh *R Square* sebesar 40,3% sedangkan sisanya 59.7% dipengaruhi variabel lain. Sebagaimana masih terdapat variabel-variabel lain untuk diteliti, maka untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencari variabel-variabel lain yang mempengaruhi pelanggan.