

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan terhadap pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare sebagai responden, maka dapat diambil kesimpulan yang sama dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian serta hasil pemaparan data yang sudah terkumpul. Maka peneliti menyusun beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data variabel kualitas pelayanan, diperoleh hasil 235 responden atau 72,1% menyatakan bahwa kualitas pelayanan Ahasa Putra Sentosa Mandiri dalam kategori baik.
2. Berdasarkan analisis data variabel kepuasan pelanggan, diperoleh hasil 274 responden atau 84% menyatakan bahwa kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare termasuk dalam kategori puas.
3. Berdasarkan hasil uji korelasi nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,788 termasuk korelasi kuat dengan nilai signifikan 0,000, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana diperoleh persamaan regresi $Y = 11,105 + 0,652X$ menunjukkan ada pengaruh yang positif antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare. Berdasarkan hasil uji T dapat diketahui nilai $t_{hitung} = 23,071 \geq t_{tabel} = 1,967$ yang

menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare. Berdasarkan analisis koefisien determinan atau *R square* diperoleh sebesar 0,622 atau sebesar 62,2%, artinya variabel kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan 37,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk, harga, emosional, dan biaya.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, maka peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang dapat dijadikan masukan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare

Berdasarkan penelitian bisa diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare. Variabel kualitas pelayanan masuk dalam kategori baik dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare. Peneliti menyarankan kepada kepala bengkel untuk terus menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pelanggan akan menggunakan layanan jasa kembali serta akan semakin merasa puas ketika menggunakan layanan jasa di Ahasa Putra Sentosa Mandiri Pare.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan karena kontribusi kualitas pelayanan sebesar 62,2%. Hal tersebut memiliki arti bahwa masih ada variabel lain yang bisa jadi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti faktor kualitas produk, harga, emosional, dan biaya. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan mengumpulkan lebih banyak sampel untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik.