

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Ahass Arista Motor Kediri memiliki kategori tingkat yang tinggi. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 144 responden atau 55% dari total 265 responden yang ada berada pada tingkatan kualitas pelayanan yang tinggi.
2. Kepuasan Pelanggan di bengkel Ahass Arista Motor Kediri yaitu memiliki kategori tingkat yang sedang. Hal ini dibuktikan dengan sebanyak 181 responden atau 68% dari total 265 responden yang ada berada dikategori sedang.
3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor Kediri memiliki hubungan yang kuat. Hal ini dibuktikan dengan nilai korelasi yang didapat sebesar 0,902 yang berada dalam kategori interval koefisien 0,80 – 1,00 yang menyatakan memiliki hubungan yang kuat. Terdapat nilai pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Ahass Arista Motor Kediri dengan pengaruhnya sebesar 83,3% mempengaruhi dan 16,7% sisanya dipengaruhi oleh faktor variabel lain seperti yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dalam teorinya yaitu faktor kualitas produk, faktor emosional, faktor harga, dan faktor biaya.

#### **B. Saran**

1. Bagi pelanggan bengkel Ahass Arista Motor Kediri, diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan

pelanggan untuk servis di bengkel Ahass Arista Motor Kediri. Oleh karena itu bengkel Ahass Arista Motor Kediri diharapkan untuk lebih memperhatikan lagi faktor-faktro atau indikator-indikator yang terdapat dalam kualitas pelayanan. Sehingga pada hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam hal memberikan pelayanan yang terbaik.

2. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya yang tertarik dengan permasalahan tentang kualitas pelayanan, diharapkan untuk mengkaji masalah ini dengan jangkauan yang lebih luas seperti penambahan variabel lain agar dapat lebih mengungkap dinamika kepuasan pelanggan.

Diharapkan lebih memperdalam hasil penelitian dengan menguji masing-masing faktor atau indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan, sehingga dapat mengetahui faktor-faktor mana saja yang lebih dominan dari variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.