

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan maka dapat ditarik menjadi kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Bengkel AHASS Delima dapat dinilai baik, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan karyawan Bengkel AHASS Delima menimbulkan kepercayaan kepada konsumen, selanjutnya *customer relationship managment* Bengkel AHASS Delima dapat dinilai baik, terlihat bahwa transaksi pada bengkel AHASS Delima Motor memudahkan pelanggan. Selanjutnya kepuasan pelanggan dapat dinilai baik, terlihat bahwa konsumen merasa puas atas kenyamanan, keamanan, kebersihan bengkel AHASS Delima Motor.
2. Dari hasil perhitungan terlihat bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,2%, sedangkan sisanya sebesar 23,8% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.
3. Dari hasil perhitungan terlihat bahwa *customer relationship managment* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 74,9%, sedangkan sisanya sebesar 25,1% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.
4. Dari hasil perhitungan terlihat bahwa kualitas pelayanan dan *customer relationship managment* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 77,9%, sedangkan sisanya sebesar 22,1% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Dengan mengamati penelitian yang telah dilakukan, penulis mencoba mengajukan beberapa saran untuk dijadikan bahan untuk masukan bagi bengkel AHASS Delima Motor sebagai berikut :

1. Saran bagi praktisi:

- a) Berdasarkan hasil survey, beberapa pegawai bengkel AHASS Delima Motor sudah berpenampilan secara rapi dalam melayani konsumen, akan tetapi beberapa konsumen menilai bahwa beberapa pegawai mengeluarkan bau tidak sedap yang dikarenakan oleh keringat badan yang tercampur dengan bakteri. Sebaiknya beberapa pegawai bengkel AHASS Delima Motor memakai parfum atau setidaknya melakukan pembersihan diri dengan baik sehingga tidak menimbulkan efek negatif bagi konsumen yang memakai jasa bengkel AHASS Delima Motor.
- b) Berdasarkan hasil survey, terlihat bahwa beberapa karyawan pada bengkel AHASS Delima Motor kurang memahami mengenai pengusahaan informasi atas beberapa teknisi pada bengkel AHASS Delima Motor yang membuat konsumen terkadang bingung, selain itu beberapa komunikasi diantaranya via telepon masih dinilai lambat hal ini yang banyak dikeluhkan konsumen. Sebaiknya bengkel AHASS Delima Motor meningkatkan pelayanan komunikasi yang cepat (*fast response*) agar konsumen mampu puas atas jasa bengkel AHASS Delima Motor.

2. Saran bagi akademis:

- a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan kualitas pelayanan, *customer relationship managment* dan kinerja karyawan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Khususnya yang berminat untuk mengetahui lebih jauh tentang kualitas pelayanan, *customer relationship managment* dan kepuasan pelanggan maka perlu modifikasi variabel-variabel independen baik menambah variabel atau menambah time series

datanya. Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

- b) Peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya, disarankan untuk mencari dan membaca referensi lain lebih banyak lagi sehingga hasil penelitian selanjutnya akan semakin baik serta dapat memperoleh ilmu pengetahuan yang baru. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya yakni dalam program studi manajemen pemasaran.

