

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Dari pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut ini.

1. Persamaan regresi berganda dari analisis data adalah :

$$Y = 3,022 + 0,177X_1 + 0,213X_2 + 0,181X_3 + 0,199X_4 + 0,262X_5$$

2. Koefisien Determinasi

Hasil koefisien determinasi 0,442 atau 44,2%, artinya kepuasan konsumen dipengaruhi kualitas layanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* sebesar 44,2%.

3. Hasil uji hipotesis diperoleh kesimpulan :

a. Variabel *tangible* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 2,166 > t_{tabel} 1,661$.

b. Variabel *reliability* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 2,420 > t_{tabel} 1,661$.

c. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 2,211 > t_{tabel} 1,661$.

- d. Variabel *assurance* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 2,175 > t_{tabel} 1,661$.
- e. Variabel *empathy* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, ditunjukkan oleh nilai $t_{hitung} 3,030 > t_{tabel} 1,661$.
- f. Variabel kualitas layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor *tangible* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan, maka sebaiknya bengkel menyediakan peralatan *service* sepeda motor yang modern, ruang tunggu, tempat layanan *service*, kenyamanan dan kebersihan bengkel, serta kerapian penampilan karyawan bengkel tetap dijaga dan ditingkatkan.
2. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor *reliability* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan, maka saran bagi bengkel adalah layanan *service* tepat waktu sesuai janji, tidak ada kesalahan apapun yang dilakukan mekanik saat *service* sepeda motor, hal ini akan terus dilakukan dan terus ditingkatkan.
3. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor *responsiveness* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan,

sebaiknya bengkel mempertahankan *service* sepeda motor dengan cepat dan tepat agar tidak terjadi antrian.

4. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor *assurance* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan, sebaiknya bengkel menggunakan *spare part* yang baik dan sesuai dengan sepeda motor, mekanik yang mempunyai banyak pengalaman tentang *service* dan dapat menjawab pertanyaan konsumen tentang sepeda motor tetap dipertahankan.

5. Penelitian ini menghasilkan bahwa faktor *empathy* merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara positif dan signifikan, sebaiknya bengkel memberikan perhatian kepada konsumen, mengutamakan kepentingan konsumen, mempunyai banyak waktu melakukan *service* agar konsumen merasa menerima layanan yang baik dari bengkel semakin ditingkatkan.

6. Saran bagi penelitian kedepan, agar penelitian selanjutnya menggunakan populasi yang lebih luas, misalnya menggunakan populasi konsumen bengkel Yamaha seluruh Kota Madiun, selain itu dengan menambah variabel harga, nilai pelanggan untuk diuji pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariestonandri, Prima. 2006. *Marketing Research For Beginner*. Yogyakarta: Andi.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi revisi V. Yogyakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Cooper, Donald R. dan William Emory. 1998. *Metode Penelitian Bisnis* (terjemahan) Ellen Gunawan dan Iman Nurmawan. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Djarwanto. 1996. *Statistik Induktif*. Jilid Dua. Yogyakarta: BPFE.
- Gasparz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griselda, Gretel dan Panjaitan, Tagor Muda. 2007. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Pulau Dua. *DeReMa Jurnal Manajemen*: Volume 2 No. 1.
- Hartanti, Weni dan Efendi, Rizal. 2008. Analisis Hubungan Antara *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*. *Majalah Usahawan* No 03, th XXXVII, Maret. Jakarta.
- Hidayat, Rachmad. 2009. Maret. Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*: Volume 11 No. 1.
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Jogiyanto. 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE.
- Junaidi. 2010. Cara Membaca Tabel. (<http://junaidichaniago.wordpress.com>). JUNAIDI FE-UNJA. 31 Januari 2013.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi keduabelas. Penerbit: Indeks.

- Kurniasih, Indah. 2012. Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel AHASS 0002-ASTRA Motor Siliwangi Semarang). *Jurnal Administrasi Bisnis*: Volume I Nomor 1 September.
- Lailia Nimas, Suryoko Sri, dan Saryadi. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Service Bengkel AHASS 0002 Semarang Honda Center. *Journal Of Social And Politic*: Hal. 1-8.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Edisi Pertama, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Manurung, Dinarty dan Siti, Zahreni. 2009. *Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Merek Pada Pengguna Kartu Pra-Bayar Simpati*. Skripsi Program Strata-1 Fakultas Psikologi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Mas'ud, Fuad. 2004. *Survei Diagnosis Konsep dan Aplikasi*. Universitas Diponegoro.
- Nasution, Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research, *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), ppp. 41-50.
- Sekaran, Uma. 2007. *Reaserch Methods For Busines* (Buku 1 edisi 4). Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2003. *Statistik untuk Penelitian*. Cetakan pertama. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service Quality Satisfaction*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Yuliarmi, Ni Nyoman dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Jurnal Buletin Studi Ekonomi*: Volume 12 No. 1.