

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Kesimpulan dan saran ini merupakan hasil dari penelitian “Pengaruh harga servis dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (Studi pada Usaha Jasa Bengkel Motor Jln. Psang Baru).

#### **A. *Simpulan***

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa Harga servis Bengkel motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (sudah sesuai dengan kepentingan pelanggan)
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (kinerjanya sudah dinilai baik oleh konsumen).
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa harga servis dan Kualitas pelayanan secara Bersama-sama pada Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru sudah baik (kinerjanya sudah dinilai baik oleh konsumen).
4. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian dengan menggunakan wawancara untuk menggali informasi dari konsumen terkait dengan Harga Servis dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Jln. Pisang Baru Motor sulit dilakukan, berhubung karena masa pandemi (covid 19) sehingga informasi yang didapatkan kurang mendalam.

## ***B. Saran***

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diberikan saran pada Bengkel Motor Di Jln. Pisang Baru untuk memaksimalkan dimensi yang tingkat kepuasannya masih kurang tinggi, yaitu:

Disarankan Bengkel Motor Di Jln. Pisang Baru yaitu tepat waktu dalam pelayanan servis dan kecakapan karyawan dalam setiap bidangnya, dan disiplin dalam bekerja serta karyawan Bengkel harus berperilaku sopan dengan tujuan agar konsumen merasa puas dan menjadi lebih loyal. Dengan demikian, maka Bengkel Motor dapat mampu memberikan rasa yang lebih puas bagi pelanggan. atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh Bengkel Motor di Jln. Pisang Baru.