BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah selesai dengan pembahasan sebelumnya maka bisa ditarik kesimpulan dari penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Dealer Yamaha Graha Batam. Hal ini menjadi sangat berpengaruh karena konsumen akan merasa sangat dihargai ketika pihak Dealer memberikan pelayanan dengan maksimal tanpa ada pengecualian kepada setiap konsumen yang datang.
2. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Dealer Yamaha Graha Batam. Hal ini berpengaruh signifikan karena pemberian fasilitas yang terbaik kepada konsumen membuat konsumen merasa nyaman ketika berada di Dealer Yamaha Graha Batam. Sehingga konsumen tidak perlu pergi ketempat lain hanya karena fasilitas yang diberikan kurang memuaskan dan berbeda dari tempat yang lain.

Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen Dealer Yamaha Graha Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian telah diuraikan di atas, maka terdapat saran yang bisa diberikan untuk pengelolaan Dealer Yamaha Graha Batam, yaitu:

1. Seiring semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis otomotif, disarankan kepada pihak manajemen Dealer Yamaha Graha Batam untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar tetap bisa bersaing dengan para pesaingnya, karena hal tersebut memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada Dealer Yamaha Graha Batam agar dapat meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
2. Selain dari pada memperhatikan pelayanan, pihak manajemen Dealer Yamaha Graha Batam dapat mengembangkan beberapa fasilitas pendukung agar menciptakan ruang tunggu yang kondusif seperti pendingin ruangan yang berfungsi dengan optimal serta lahan parkir yang bebas dari parkiran liar bagi para konsumen. Hal ini bertujuan penting dalam meningkatkan keamanan serta kenyamanan konsumen ketika sedang berada di Dealer Yamaha Graha Bat