BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan data maka, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pionika Automobil. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh pada variabel kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pionika Automobil. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh pada variabel Kepuasan Pelanggan.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Pionika Automobil. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara bersama-sama pada variabel Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Pionika Automobil kepada pelanggan. Adapun saran dibuat berdasarkan hasil pengecekan item dari rata-rata seluruh responden. Rata-rata skor dari setiap item pertanyaan yang masih rendah akan diberikan saran sebagai pertimbangan perusahaan agar hal tersebut dapat ditingkatkan lagi, tetapi rata-rata skor setiap

item yang sudah tinggi akan diberikan saran sebagai pertimbangan perusahaan untuk tetap mempertahankan hal tersebut. Adapun saran yang akan diberikan adalah sebagai berikut :

1. Mempertahankan fasilitas yang telah diberikan kepada konsumen selama ini karena item pernyataan tertinggi pada variabel fasilitas tersebut memiliki skor rata-rata tertinggi yaitu 4,5 dan 4,6.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk melakukan servis karena item pertanyaan tersebut memiliki skor rata-rata terendah yaitu sebesar 2,6.

5.3 Keterbatasan

Dalam penelitian ini masih banyak kendala yang dialami oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Data jawaban responden dari kuesioner yang sudah dibagikan kurang bervariasi sehingga kurang sesuai dengan harapan penulis. Pada awalnya peneliti mengharapkan jawaban responden yang bervariasi menggunakan skala 1-5 namun ternyata sebagian besar jawaban responden kurang bervariasi pada setiap item pertanyaan.
2. Adanya keterbatasan penelitian diluar kemampuan peneliti dimana pengumpulan hasil kuisisioner melebihi dari target waktu yang sudah ditentukan, target waktu dalam 7 hari (satu minggu) melebihi hingga 21 hari (tiga minggu).