

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dan diuji pada bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan pada uji sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di kota Batam.
2. Terdapat pengaruh variabel pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di kota Batam.
3. Terdapat pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander di kota Batam. Ini dapat dibuktikan dari hasil uji F (simultan), sehingga keputusan yang diambil  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, dan pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan .

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan bebarapa saran kepada pemilik dan seluruh karyawan PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam :

1. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan PT Honda Alexsander terhadap fasilitas, Hasil pengujian secara umum terhadap variabel fasilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki fasilitas yang berbeda. Fasilitas merupakan salah hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan dimana fasilitas yang diberikan memadai dan memeberikan rasa nyaman maka dapat menarik pelanggan untuk memakai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Fasilitas dapat terbentuk jika perusahaan mampu memperhatikan dimensi-dimensi yang berkaitan dengan fasilitas seperti Pertimbangan / Perencanaan Spasial, Perencanaan ruangan, Perlengkapan/perabotan, Tata cahaya, Warna dan Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis.
2. .Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam dengan memperhatikan pelayanan yang terdiri dari: tangible (bentuk fisik), reability (keandalan), assurance (jaminan), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap). Diharapkan kedepannya agar PT Honda Alexsander Bersaudara di Kota Batam dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk dapat melayani setiap pelanggan dengan menservice

motor nya dengan baik dan benar sesuai dengan SOP yang ada agar memberikan kesan yang baik kepada setiap pelanggan dan akan membuat pelanggan akan kembali.