

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai capaian studi beberapa kesimpulan yang dapat dituliskan adalah :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada kepuasan konsumen Dealer Honda Capella Batam Centre. Perihal tersebut mampu dilihat dari angka t hitung guna kualitas pelayanan yakni $2,509 > t$ tabel yakni 1.973 serta angka signifikan dari kualitas layananyakni $0,013 < \text{angka } \alpha 0,05$.
2. Fasilitas memiliki berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Dealer Honda Capella Batam. Hal tersebut dapat dilihat dari angka t hitung guna fasilitas yakni $4,020 > t$ tabel yakni 1.973 . Dinyatakan signifikan sebab angka signifikan dari fasilitas yakni $0.000 < \text{angka } \alpha 0,05$.
3. Kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersamaan simultan mempunyai pengaruh yang signifikan pada kepuasan konsumen Dealer Honda Capella Batam. Hal tersebut dapat dilihat dari angka F hitung yakni $99,045 > F$ tabel $3,04$, dan angka signifikan $0.000 < 0.05$, hingga mampu dimaknai kualitas pelayanan serta fasilitas secara bersamaan atau simultan mempunyai pengaruh signifikan pada kepuasan konsumen

5.2 Saran

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Dealer Honda Capella Batam Centre sebisa mungkin harus maksimal sehingga akan menciptakan kepuasan konsumen. Pengantaran motor yang tidak tepat waktu hendak menjadikan konsumen merasa tak puas atas pelayanan yang diberikan Dealer Honda Capella Batam
2. Fasilitas yang memadai akan membuat kepuasan bagi konsumen dikarenakan parkirannya kurang luas membuat customer parkir di depan ruko lain di samping *dealer*. Seterusnya kipas angin yang hanya terpasang dua unit sehingga membuat udara diruangan menjadi gerah memicu konsumen tidak betah menunggu lama lama di dealer tersebut. Kemudian ruangan yang terlalu sempit membuat ruangan display motor menyatu dengan ruang office dan ruang konsultasi, serta ruang tunggu service. Setelah itu juga wifi yang lambat sehingga customer tidak dapat menggunakannya. Maka dari situ perusahaan Dealer Capella Batam Centre meninjau ulang tata fasilitas yang baik agar nilai pandangan konsumen terhadap perusahaan baik dan juga berpengaruh dengan kepuasan konsumen yang diharapkan sebuah perusahaan
3. Sangat disarankan untuk penelitian selanjutnya sebaiknya, jumlah responden diperbanyak, misalnya dengan mengambil sampel penelitian menggunakan sampel perusahaan yang sejenis, sehingga manfaat penelitian jauh lebih berdampak untuk mengevaluasi pengawasan, kedisiplinan dan motivasi pada perusahaan perusahaan tersebut.