

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.
4. Pelayanan, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan ketiga kondisi dari pelayanan, fasilitas dan lokasi akan mendukung dan meningkatkan kepuasan konsumen.

B. Saran

1. Dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memenuhi semua permintaan dan menanggapi semua keluhan dari pelanggan, memberikan pelatihan terkini tentang otomotif bagi para montir agar mereka dapat memberikan pelayanan jasa servis yang lebih baik serta memberikan pelayanan purna jual dengan memberikan garansi servis sehingga kepuasan konsumen meningkat.
2. Dari segi fasilitas perlu diupayakan dengan menambah fasilitas bengkel dengan peralatan-peralatan terbaru yang lebih mengikuti perkembangan zaman mengingat perkembangan teknologi dibidang otomotif yang sudah sangat berkembang pesat saat ini kepuasan konsumen meningkat.
3. Dari segi lokasi sebaiknya dilakukan peningkatan kenyamanan dari ruang parkir agar konsumen lebih nyaman selama menunggu jasa servis serta menambahkan sarana yang dapat menambah kenyamanan ruang tunggu pelanggan kepuasan konsumen meningkat.
4. Dengan adanya pengaruh dari pelayanan, fasilitas dan lokasi, maka diharapkan pihak bengkel dapat mengkolaborasikan ketiga faktor tersebut agar lebih bersinergi sehingga kepuasan konsumen dapat lebih tinggi lagi.