

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang diperoleh, maka dapat disimpulkan berikut ini:

1. *Tangible* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Tangible* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen
2. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap Kepuasan Konsumen. CV. DNA Ren't Car, artinya *Responsivness* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen.
3. *Tangible* tidak berpengaruh langsung Terhadap *Realiability* Pada CV. DNA Ren't Car artinya *Tingible* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Reliability*.
4. *Responsivness* berpengaruh langsung Terhadap *Realiability*. Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Responsivness* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *Reliability*.
5. *Realiability* berpengaruh langsung Terhadap kepuasan konsumen. Pada CV. DNA Ren't Car, artinya *Realiability* memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. *Tangible* atau bukti fisik pada CV. DNA Ren't Car sebaiknya harus lebih diperhatikan karena konsumen memilih rental dengan melalui media sosial dan berharap saat mobil digunakan sesuai dengan yang dilihat dimedia sosial agar tidak mengecewakan konsumen.
2. Diharapkan CV. DNA Ren't Car meningkatkan kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian yang jelas karena membiarkan pelanggan menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

3. Karyawan sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan yang baik agar konsumen merasa puas atas pelayanan dari CV. DNA Ren't Car dan akan memberikan loyalitas
4. Diharapkan CV. DNA Ren't Car sering untuk memberi briefing sebelum memulai aktifitas rental agar karyawan dalam melakukan pekerjaan lebih berhati-hati lagi .
5. Jika karyawan sudah memberikan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan , konsumen akan menggunakan kembali jasa rental mobil dan akan merekomendasikan kepada konsumen lainnya.