

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Sesuai hasil dari pengujian terkait “pengaruh harga, lokasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel AA Motor Service Surabaya” dengan ditunjang oleh sejumlah teori yang telah dibahas, bisa diberikan kesimpulan berupa:

1. Secara simultan, variabel harga (X1), lokasi (X2), dan kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel AA Motor Service Surabaya.
2. Variabel harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel AA Motor Service Surabaya.
3. Variabel lokasi (X2) tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel AA Motor Service Surabaya.
4. Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel AA Motor Service Surabaya.

5.2 Saran

Sesuai hasil kesimpulan yang peneliti jabarkan, berikut sejumlah saran yang bisa disajikan:

1. Untuk Perusahaan

Bagi perusahaan, penting untuk menyesuaikan harga dengan kualitas layanan yang agar tetap kompetitif di pasar. Selain itu, peningkatan kenyamanan dan aksesibilitas lokasi juga perlu dipertimbangkan guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pelanggan. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memberikan pelatihan kepada staf serta memanfaatkan teknologi dalam sistem pelayanan, seperti reservasi online atau komunikasi yang lebih responsif.

2. Untuk peneliti mendatang

Bagi peneliti mendatang disarankan agar memperluas penelitian melalui penambahan variabel lainnya yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penggunaan metode lain yang beragam, seperti pendekatan kualitatif atau studi perbandingan dengan bengkel lain supaya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam. Selain itu, memperluas cakupan sampel dan meneliti pengaruh digitalisasi dalam layanan bengkel juga dapat menjadi fokus penelitian di masa mendatang.