

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan, daya tanggap, dan harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel AHASS Surabaya. Bengkel AHASS Surabaya perlu terus menjaga keseimbangan antara kualitas layanan teknisi, kecepatan pelayanan, dan kebijakan harga yang sesuai harapan konsumen.
2. Kemampuan teknisi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya. Kemampuan teknisi merupakan salah satu faktor dominan yang tidak boleh diabaikan dalam pelayanan bengkel. Dengan meningkatkan keterampilan melalui pelatihan berkala dan sertifikasi resmi, bengkel dapat terus menjaga tingkat kepuasan konsumen yang tinggi.
3. Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya. Daya tanggap merupakan salah satu faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan konsumen. AHASS Surabaya perlu mempertahankan standar pelayanan yang cepat dan tanggap, baik dalam proses perbaikan kendaraan maupun dalam komunikasi dengan pelanggan.
4. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya. Harga yang kompetitif sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Bengkel AHASS Surabaya perlu menetapkan harga yang

proporsional serta transparan agar konsumen merasa nyaman dan yakin terhadap layanan yang diberikan.

## **5.2 Saran**

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah agar memperluas variabel yang diteliti, misalnya dengan menambahkan faktor kualitas fasilitas, promosi, dan kepercayaan konsumen, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan pelanggan. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan kualitatif atau metode campuran untuk menggali pengalaman konsumen secara lebih mendalam. Selain itu, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan adalah daya tanggap, sehingga penelitian selanjutnya sebaiknya menekankan analisis lebih mendalam terkait kemampuan perusahaan dalam merespons kebutuhan dan keluhan konsumen secara cepat dan tepat. Berdasarkan temuan tersebut, bagi pihak AHASS Surabaya disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi teknisi melalui pelatihan berkala, menjaga responsivitas pelayanan dengan sistem antrean dan komunikasi yang efektif, serta menetapkan kebijakan harga yang kompetitif dan transparan agar konsumen merasa nyaman dan semakin loyal terhadap bengkel.

