

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan dan analisis data menggunakan SPSS 16.0 mendapatkan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan pada AHASS Bina Motor Rejotangan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_1$  diterima.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar operasional prosedur perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,348 > 0,05$ . Dengan demikian  $H_2$  ditolak.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,005 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_3$  diterima.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Dengan demikian  $H_4$  diterima.
5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada AHASS Bina Motor Rejotangan. Terbukti dengan pengujian yang dilakukan bahwa nilai R square atau koefisien determinasi sebesar 0,336. Dengan demikian  $H_5$  diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan. Maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang baik dan harus diiringi dengan kekompakan seluruh anggota perusahaan, kekompakan tersebut akan membantu tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik adalah kualitas pelayanan yang mampu memuaskan atau menjawab keraguan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan, baik dalam perusahaan yang memproduksi jasa maupun perusahaan yang memproduksi barang.

2. Standar operasional prosedur perusahaan yang dibuat haruslah yang mampu membuat perusahaan kokoh berdiri walaupun banyak pesaing yang ada. Standar operasional prosedur perusahaan yang baik dan menggunakan teknologi yang bagus jika digunakan secara tepat akan mendapatkan citra baik perusahaan serta akan mampu memikat pelanggan dengan sendirinya.
3. Harga merupakan faktor yang sangat krusial dan sangat diperhitungkan oleh setiap konsumen. Penentuan harga yang tepat akan menjadikan perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Harga yang tepat juga akan memperbanyak keuntungan bagi perusahaan sehingga perusahaan mampu berkembang untuk lebih baik dan mampu bertahan dalam persaingan bisnis.
4. Kinerja karyawan yang bagus serta dapat menyalurkan ilmunya secara tepat dalam bekerja akan meningkatkan mutu kualitas dari pelayanan perusahaan tersebut. Karyawan yang mampu mengerjakan dan mampu berbicara dengan baik kepada konsumen akan membuat konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
5. Kualitas pelayanan, standar operasional prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan yang mampu diaplikasikan dan di atur secara bagus akan menciptakan perusahaan yang kuat dan akan terus berkembang, walaupun banyak pesaing baru yang bergerak dibidang yang sama.
6. Bagi peneliti kedepannya dapat melakukan penelitian yang lebih lanjut berkaitan dengan kualitas pelayanan, standar operasioan prosedur perusahaan, harga dan kinerja karyawan. Dengan menambahkan periode

penelitian, jumlah sampel, serta variabel penelitian sehingga dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi literatur untuk penelitian selanjutnya.