

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Harga servis berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada bengkel mobil OMEGA 2 Trenggalek. Hal tersebut memiliki arti apabila semakin tinggi harga servis yang diterapkan, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan pula. Begitu pula dengan sebaliknya, apabila harga servis yang diterapkan semakin rendah, maka kinerja karyawan juga akan menurun. Hal ini berarti dengan adanya harga servis yang sesuai, maka kinerja karyawan akan tercipta dengan sendirinya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada bengkel mobil OMEGA 2 Trenggalek. Hal tersebut memiliki arti apabila semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan, maka akan diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan pula. Begitu pula dengan sebaliknya, apabila kualitas pelayanan semakin rendah, maka kinerja karyawan juga akan menurun. Hal ini berarti dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, maka kinerja karyawan akan tercipta dengan sendirinya.
3. Harga servis berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 melalui kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*. Pada

dasarnya indikator yang mempengaruhi harga terhadap kepuasan pelanggan adalah melalui kualitas jasa (kinerja karyawan) itu sendiri dengan didasarkan pada keterjangkauan harga, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat sesuai dengan produk yang ditawarkan.

4. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 melalui kinerja karyawan sebagai variabel *intervening*. Pada dasarnya untuk menjadikan kepuasan pelanggan tidak hanya melalui faktor kinerja karyawan saja.
5. Kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel mobil OMEGA 2 Trenggalek. Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi ukuran kepuasan pelanggan bengkel mobil OMEGA 2 adalah melalui kinerja karyawan. Selain itu, Indikator-indikator lainnya bukan hanya dari faktor kinerja karyawan (mekanik) saja, tetapi dari faktor-faktor lain seperti fasilitas-fasilitas yang diberikan, kelengkapan produk dan kualitas onderdil yang ditawarkan bervariasi, sikap terhadap pelanggan, ruang tunggu yang nyaman, free Wi-Fi dan dari keramahan pihak-pihak bengkel OMEGA 2 dalam melayani pelanggan. Selain itu karena memang citra bengkel itu sendiri sudah baik sehingga kepercayaan pelanggan terhadap bengkel OMEGA 2 menjadi loyalitas tersendiri bagi pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan dalam penelitian ini, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat untuk diperhatikan.

1. Bagi Praktisi

Dengan diperolehnya hasil bahwa kinerja karyawan tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan, maka hendaknya ini digunakan sebagai acuan untuk koreksi dan lebih meningkatkan kinerja. Dan dengan diperolehnya hasil bahwa harga servis dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan bengkel mobil OMEGA 2, hasil tersebut berarti bahwa harga servis dan kualitas pelayanan sudah terbangun. Oleh karenanya, bengkel mobil OMEGA 2 diharapkan tetap mempertahankan kepercayaan dan kepuasan dengan pelayanan yang selama ini dilakukan agar loyalitas pelanggan tetap terjaga dan terus meningkat.

2. Bagi Akademik

Semoga penelitian ini bermanfaat dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan dokumentasi bahan acuan penelitian yang akan datang selain jurnal dan buku yang telah ada.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan 4 variabel yakni : harga servis, kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat dan kinerja karyawan sebagai variabel

intervening. Oleh karenanya, untuk penelitian mendatang diharapkan dapat melengkapi sesuai variabel yang ada atau menambah variabel-variabel baru dengan teori yang lain dan memperluas variabel *intervening* yang akan diteliti dengan memperluas lingkup penelitian. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya sebaiknya juga menggunakan metode *interview* selain dengan kuesioner untuk mendapatkan data yang lebih kredibel. Hal ini dimaksudkan agar penelitian dibidangnya semakin beragam dan memberikan kontribusi yang besar untuk peningkatan terhadap kepuasan pelanggan.