

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang.
2. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Radja Motor.
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang.

#### **5.2 Saran**

1. Disarankan kepada pihak Bengkel Honda Radja Motor untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Semakin baiknya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka akan membuat pelanggan merasa puas. Dengan puasnya pelanggan maka pelanggan akan melakukan service kembali di Bengkel Honda Radja Motor Kota Padang. Hal ini berdasarkan penelitian ini yang menemukan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Disarankan kepada pihak Bengkel Honda Radja Motor untuk lebih memperhatikan visibilitas Bengkel Honda Radja Motor untuk memudahkan pelanggan menemukan Bengkel Honda Radja Motor dan memperhatikan kebersihan lingkungan agar membuat pelanggan merasa

nyaman. Hal ini berdasarkan penelitian ini yang menemukan bahwa lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Jumlah sampel yang digunakan masih sedikit sehingga secara empiris belum menggambarkan populasi yang sesungguhnya.
2. Penelitian ini belum menggunakan seluruh pelanggan sebagai responden tetapi masih menggunakan sampel dengan teknik penarikan sampelnya adalah *purposive sampling*.
3. Masih ada beberapa variabel yang tidak digunakan di dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga dan lain – lain.