

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan berikut ini disampaikan pengaruh Pelayanan Terintegrasi, *Service Recovery* dan *Price Discount* terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel pelayanan terintegrasi terhadap variabel kepuasan pelanggan di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor. Dengan nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $2,693 > 1,984$ artinya pelayanan di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor sudah terintegrasi dengan baik.
2. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel *service recovery* terhadap variabel kepuasan pelanggan di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor. Dengan nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $5,181 > 1,984$ artinya semakin baik kinerja dari *service recovery* di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor maka semakin baik pula kepuasan pelanggan yang ada peran *service recovery* yang aktif pun membangun kepuasan pelanggan.
3. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan variabel *price discount* terhadap variabel

kepuasan pelanggan di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor. Dengan nilai signifikansi $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu sebesar $3,256 > 1,984$ artinya ada daya tarik dari *price discount* yang diberikan oleh *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor kepada pelanggan.

4. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan antara pelayanan terintegrasi, *service recovery* dan *price discount* secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang digunakan sebelumnya, maka saran dan pembahasan yang dapat diberikan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Saran untuk Perusahaan

Workshop Nissan Datsun Yasmin Bogor masih ada beberapa pelanggan yang merasa belum puas akan pelayanan terintegrasi artinya masih ada pelanggan yang tidak kembali lagi untuk melakukan pengulangan pembelian produk atau jasa apabila yang dirasakan itu kurang puas. Karena salah satu faktor terpenting untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan adalah pelayanan yang sudah terintegrasi. Pelayanan yang terintegrasi pun diciptakan untuk menangani kekecewaan pelanggan (*service recovery*).

Workshop Nissan Datsun Yasmin Bogor perlu meningkatkan kembali untuk *service recovery* mengenai penyelesaian masalah yang

cepat dan tepat. *Workshop* Nissan Datsun Yasmin dapat menyelesaikan masalah dengan cepat tetapi penanganannya tidak tepat sehingga muncul permasalahan yang baru dan permasalahan yang lama timbul kembali. Demikian pun dengan *price discount* tetap harus menjadi perhatian pihak manajemen *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor karena *price discount* merupakan daya tarik untuk pelanggan melakukan servis atau pembelian produk dan jasa kembali di *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor.

Apabila hal itu dibiarkan akan menyebabkan beberapa pelanggan kecewa dan memilih beralih ke *Workshop* lain, hal ini tentu akan menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena berkurangnya pendapatan akibat dari berkurangnya jumlah pelanggan yang datang ke *Workshop* Nissan Datsun Yasmin Bogor.

2. Saran Untuk Peneliti Berikutnya

Diharapkan bagi peneliti berikutnya untuk melanjutkan dari penelitian ini terkait dengan pelayanan yang terintegrasi, maka peneliti menyarankan untuk lebih menekankan pada pelayanan. Salah satunya meneliti tentang *Superior Quality Service*. *Superior Quality Service* (Layanan Kualitas Unggul) yaitu layanan perusahaan yang bisa diandalkan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat dengan melalui *customer research* (penelitian pelanggan) , *strategy* (strategi), *training* (pelatihan), *continuous process improvement* (perbaikan proses berkelanjutan) dan *measurement* (pengukuran).

Hal ini dilakukan karena belum ada yang meneliti mengenai variabel tersebut. Karena judul penelitian ini belum banyak diteliti oleh mahasiswa Universitas Binaniaga. Dengan meneliti variabel ini akan membantu perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat perusahaan menonjol dari perusahaan yang lain karena pelanggan merasakan pelayanan dan tingkat kepuasan yang berbeda.