

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Melalui hasil analisis pada data penelitian Kepuasan Pelanggan Mr. Bee Speed, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel Promosi (X_1) yaitu berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan Mr. Bee Speed.
2. Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel independen Harga (X_2) yaitu berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan Mr. Bee Speed.
3. Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian, memperlihatkan bahwa variabel independen Lokasi (X_3) yaitu berpengaruh positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan Mr. Bee Speed.

B. Saran

Melalui hasil pada penelitian, penjelasan dan kesimpulan pada penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, sehingga penulis mencoba membagi saran kepada Mr. Bee Speed sebagai bahan pertimbangan untuk mempertahankan serta meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan juga saran bagi penelitian selanjutnya yaitu:

1. Menurut hasil yang terdapat pada penelitian, pada variabel Promosi yang dilakukan Mr. Bee Speed dalam indikator Hubungan Masyarakat diharapkan pegawai mampu mempertahankan kualitas dalam pelayanan agar pelanggan memiliki rasa puas saat menggunakan jasa dari bengkel Mr. Bee Speed dan memiliki rasa ingin kembali untuk menjadi pelanggan tetap. Dan untuk indikator Media Promosi agar bisa lebih ditingkatkan kembali karena pelanggan tentu menunggu informasi promosi mengenai jasa dan produk di website dan media sosial Mr. Bee Speed agar tetap update.
2. Menurut hasil yang terdapat pada penelitian, pada variabel Harga yang dilakukan Mr. Bee Speed dalam indikator Daya Saing Harga diharapkan

mampu mempertahankan Harga yang tidak jauh berbeda dengan bengkel lainnya agar pelanggan merasa puas karena harga yang sama dengan bengkel lain tetapi kualitas produk dan kualitas pelayanan yang didapatkan bisa lebih baik. Terutama pada bengkel agar mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan tetap. Dan untuk indikator Keterjangkauan Harga agar lebih ditingkatkan sehingga pelanggan memiliki perbandingan harga terhadap bengkel lain.

3. Menurut hasil penelitian, pada variabel Lokasi yang dilakukan Mr. Bee Speed dalam indikator Keterjangkauan di lokasi bengkel diharapkan mampu meningkatkan pengaruh Lokasi agar pelanggan merasa puas terhadap bengkel Mr. Bee Speed, terutama bagi pihak bengkel Mr. Bee Speed agar memperhatikan jarak dan lokasi yang mudah diakses untuk pelanggan. Dan untuk indikator Kedekatan dengan Kediannya agar lebih ditingkatkan kembali agar pelanggan merasa dirinya nyaman dengan lokasi yang dekat dan mudah diakses.

