

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pelayanan yang diberikan Bengkel Suryani Jaya Teknik Bangkinang kepada pelanggan cukup baik. Hal ini ditandai dengan adanya ruang tunggu yang dirasa cukup aman dan nyaman untuk pelanggan, karyawan bersikap ramah dan sopan, jujur dalam menyampaikan kerusakan yang ada pada mobil pelanggan, bekerja dengan cukup cepat dan tepat, dan harga atas jasa yang diberikan sesuai dengan kualitas. Meskipun fasilitas telah disediakan oleh bengkel tetapi masih adanya pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas yang diberikan.
2. Faktor – faktor pendukung pelayanan jasa service bengkel Suryani Jaya Teknik Bangkinang yaitu, pelayanan antar jemput mobil bagi pelanggan yang tidak memiliki waktu untuk menunggu proses pekerjaan service, karyawan yang ramah dan sopan, karyawan yang cukup terampil dan memiliki keahlian dan lokasi bengkel yang mudah untuk didatangi oleh pelanggan. Adapun faktor penghambat yaitu karyawan yang kurang cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaannya, kurangnya modal yang dimiliki bengkel untuk menambah fasilitas (Wifi, minuman, dan AC) dan adanya saingan yang memiliki usaha yang sama, yang berlokasi didekat bengkel Suryani Jaya Teknik Bangkinang.
3. Tinjauan ekonomi islam terhadap pelayanan jasa service mobil bengkel Suryani Jaya Teknik Bangkinang dalam meningkatkan pelanggan sesuai

dengan prespektif ekonomi islam. Diantaranya karyawan bersikap ramah dan sopan, berkata jujur kepada pelanggan atas kerusakan mobil, harga yang diberikan sesuai dengan kualitas. Tetapi adanya pelanggan yang tidak puas dengan fasilitas yang diberikan, hal itu disebabkan oleh kurangnya modal dari bengkel.

B. Saran

1. Agar manjeman bengkel suryani jaya teknik bangkinang mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
2. Sebaiknya dilakukan pemasaran yang dapat menarik pelanggan baru tidak hanya mengharapkan pemasaran mulut ke mulut yang dilakukan oleh pelanggan yang pernah menggunakan jasa service di bengkel suryani jaya teknik bangkinang.
3. Bengkel suryani jaya teknik bangkinang sebaiknya melengkapi fasilitas agar pelanggan dapat merasa lebih aman dan nyaman saat menggunakan jasa yang diberikan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.