

Hak Cipta Dilindungi 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 VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Dengan adanya kehandalan yang dimiliki oleh karyawan dalam melakukan pelayanan maka akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang memanfaatkan jasa service yang diberikan.
2. Daya tanggap memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Karyawan yang dapat menerima dan memberikan solusi terhadap masalah yang dirasakan pelanggan akan memberikan kepuasan yang akan dirasakan pelanggan.
3. Jaminan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Jaminan memiliki peran yang penting terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, maka perusahaan harus memberikan jaminan dari kualitas jasa yang diberikan.
4. Perhatian memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Dengan adanya perhatian yang

Hak Cipta Dilindungi 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.

diberikan kepada pelanggan atas keluhan yang dirasakan nya maka akan memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Bukti nyata memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu. Adanya kebersihan ruang tunggu, karyawan yang rapi dan bersih akan memberikan kenyamanan kepada pelanggan sehingga memberikan rasa puas yang dirasakan pelanggan.
6. Dengan demikian diketahui $F_{hitung} (48,899) > F_{tabel} (3,947)$ dengan $Sig. (0,000) < 0,05$. Artinya kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti nyata memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu.

6.2 Saran

1. Pihak manajemen AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu, harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, seperti keandalan pegawai, daya tanggap, jaminan yang diberikan, perhatian dan bukti langsung sehingga konsumen merasa puas atas pelayanan yang diberikan kepadanya sehingga apa yang mereka dapatkan sebanding dengan biaya yang dikeluarkannya.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen AHASS UD. Siyata Servis Sepeda Motor Di Kecamatan Ujung Batu Kabupaten Rokan Hulu memberikan pelayanan yang terbaik dan juga memperbaiki kualitas

fasilitas penunjang seperti ruang tunggu konsumen, tempat parkir dan toilet.

3. Para karyawan hendaknya diharapkan meningkatkan lagi kualitas kinerja dengan cepat dan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan dan lebih cekatan dalam melakukan perbaikan kendaraan sehingga konsumen merasa puas dalam menggunakan jasa service kendaraan pada PT Arista Auto Prima (Honda) Sudirman Pekanbaru.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mampu mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan memperluas faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan yang dirasakan pelanggan dalam melakukan pembelian terutama jasa service kendaraan.

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.