

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dilakukan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar secara umum sudah baik, yaitu dari segi kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan pelanggan.
2. Tingkat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari pihak bengkel adalah bahwa pelanggan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun demikian harus diingat bahwa masih ada hal-hal yang belum memuaskan bagi pelanggan, terutama pada variabel ketanggapan karyawan dalam melayani pelanggan.
3. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap pelayanan jasa servis sepeda motor di Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar adalah bahwa pelayanan yang dilakukan belum sepenuhnya dijalankan sesuai dengan syariat Islam, karena masih ada hal-hal yang belum terlaksana dengan baik, seperti karyawan bengkel tidak efisien dan kurang siap dalam melayani pelanggan yang melakukan servis kendaraan, serta kurangnya peralatan yang dimiliki oleh pihak bengkel.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka diberikan beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Bengkel Ridho

Servis Kota Bangun Kampar. Adapun saran-saran yang diberikan bagi pihak bengkel adalah sebagai berikut :

1. Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar diharapkan untuk melengkapi peralatan-peralatan yang dibutuhkan, serta meningkatkan lagi kualitas kinerja mereka agar dapat memperbaiki kerusakan kendaraan dengan cepat dan tepat waktu sehingga pelayanan yang dilakukan dapat lebih efisien, serta agar karyawan bengkel lebih siap dalam melayani setiap pelanggan yang datang.
2. Karyawan Bengkel Ridho Servis Kota Bangun Kampar hendaknya lebih menjaga sopan santun dalam melayani pelanggan, yaitu dengan cara melayani pelanggan dengan sikap yang lebih menyenangkan serta dengan tutur kata yang baik dan ramah agar pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
3. Pihak bengkel hendaknya melengkapi segala fasilitas yang belum dimiliki, karena jika semua fasilitas sudah lengkap, maka hal tersebut akan mendukung kecepatan, ketepatan, dan kecermatan karyawan dalam bekerja, sehingga pelanggan akan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan.