

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat menghasilkan persamaan structural yang dapat diterima sehingga dapat menjelaskan pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Persamaan struktural yang dihasilkan, yaitu:

Persamaan Structural:

Keputusan Pembelian : $0,969 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,117$

Adapun pengujian secara statistik terhadap pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. harga tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna jasa servis Mazda di Kota Bogor. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai $C.R \ 0,972 \leq 1,96$ atau $0,331$ pada nilai P .
2. lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna jasa servis Mazda di Kota Bogor. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai $C.R \ -0,650 \leq 1,96$ dan nilai pada $p \ 0,331$.
3. kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan konsumen pengguna jasa servis Mazda di Kota Bogor. Kesimpulan tersebut berdasarkan nilai $C.R \ 5,461 \geq 1,96$ dan terdapat tanda *** pada nilai p .

B. Saran

Penulis telah melakukan penelitian dan pengamatan pengaruh harga, lokasi dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pengguna jasa servis Mazda di Kota Bogor, maka penulis menyampaikan saran dengan harapan menjadi acuan dalam mewujudkan konsep keputusan pembelian, yaitu

- 1 Mazda Kota Bogor diharapkan untuk lebih memberi perhatian terhadap kualitas pelayanan dari awal hingga akhir yang terdapat Mazda Kota konsumen datang disambut oleh security dan dipastikan mengarahkan konsumen menuju tempat penerimaan kendaraan, serta Servis Advisor menyambut konsumen dengan salam dan menanyakan kebutuhan konsumen dan Service Advisor dipastikan selalu berpaikaian rapi. Diharapkan menjalankan SOP dengan maksimal dan mendapatkan sanksi bila melanggar SOP tersebut.
- 2 Mazda Kota Bogor diharapkan memberi perhatian terhadap fasilitas yang berada di area penerimaan servis seperti fasilitas pendingin ruangan dipastikan berfungsi dengan baik dan dilakukan perawatan secara berkala dan ruang penerimaan dipastikan selalu kondisi bersih.
- 3 Mazda Kota Bogor dalam meningkatkan keandalan memberikan solusi terbaik atas keluhan yang dirasakan konsumen diharapkan mengadakan pelatihan secara berkala untuk Service Advisor dan Teknisi.
- 4 Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti variabel lainnya yang mempengaruhi keputusan pembelian jasa seperti variabel proses, Promosi dan Bukti fisik.