

## V. SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk – Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung, hipotesis penelitian ini diterima.

- a. Hasil pengujian  $R^2$  adalah 0,543 berarti 54,3% variabel bauran pemasaran berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan sisanya 45,7% merupakan faktor - faktor di luar variabel bauran pemasaran yang mempengaruhi variabel kepuasan konsumen.
- b. Berdasarkan hasil uji t sub variabel tentang *Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk – Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung.
- c. Keputusan hipotesis secara menyeluruh dengan uji F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ( $15.630 \leq 2.11$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% maka secara statistik bahwa secara keseluruhan variabel bebas (*Product, Price,*

*Place, Promotion, People, Physical Evidence, Process*) berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk – Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Variabel *Product* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Karena kepuasan konsumen akan tinggi ketika suatu produk dan jasa ditawarkan dengan baik dan teliti.

Variabel *Price* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Karena semakin rasional harga *service* dan suku cadang yang diberikan kepada konsumen maka semakin tinggi kepuasan konsumen.

Variabel *Place* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Berarti lokasi yang strategis dan mudah dalam membuat janji *service* oleh konsumen, maka semakin tinggi konsumen untuk datang dan menggunakan produk dan jasa di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Variabel *Promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Berarti semakin banyak promosi - promosi yang dilakukan oleh perusahaan maka semakin banyak calon konsumen yang mengetahui dan semakin banyak minat konsumen untuk menggunakan produk dan jasa di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Variabel *People* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Berarti semakin karyawan bisa mendiagnosa *service* dan mampu menciptakan hubungan baik dalam melayani konsumen, maka semakin banyak konsumen yang akan kembali lagi untuk menggunakan produk dan jasa di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Variabel *Physical Evidence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Berarti semakin baik fasilitas seperti parkir, penerimaan, ruang tunggu dan lain-lain yang diberikan kepada konsumen, maka akan membuat konsumen merasa puas dan senang dan secara otomatis membuat konsumen untuk datang lagi dan menggunakan produk dan jasa di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

Variabel *Process* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung. Berarti semakin cepat dan tepat dalam penyelesaian *service* membuat konsumen untuk datang dan kembali lagi menggunakan produk dan jasa di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

## 5.2 Saran

1. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung lebih meningkatkan kualitas jasa dan inovasi produk dan jasa, sehingga konsumen puas dan akan kembali untuk *service* di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.
  - Disarankan untuk membangun alat-alat bantu *service* mobil yang modern dan praktis agar pengerjaan *service* tepat waktu.
  - Disarankan membuat inovasi produk dan jasa yang baru seperti, konsumen yang berulang tahun di hari saat konsumen *service* diberikan souvenir atau potongan harga 10%.
  
2. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung dapat memberikan harga *service* dan suku cadang yang terjangkau tanpa mengurangi kualitas produk dan jasa, sehingga konsumen bukan hanya datang dari kalangan tertentu saja tetapi bisa juga dari kalangan menengah kebawah dan secara otomatis akan meningkatkan penjualan bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.
  - Disarankan bengkel Auto 2000 Cabang Raden Intan Bandar Lampung memberikan harga *service* yang rasional agar mampu bersaing dengan dealer lainnya.

3. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung dengan lokasi yang strategis dan mudah dalam membuat janji *service* oleh konsumen, sehingga konsumen puas dan akan kembali untuk *service* di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

- Disarankan petugas *booking service* untuk lebih ramah dan cermat dalam melayani konsumen agar tidak keliru saat antrian *service*.

4. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung mempertahankan dan meningkatkan promosi efektif untuk mempromosikan produk dan jasa nya yang bertujuan untuk memberikan informasi secara langsung dan jelas kepada calon konsumen dan konsumen bertujuan supaya semakin banyak konsumen yang datang dan *service* di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

- Disarankan untuk terus mengadakan undian berhadiah bagi konsumen yang mengisi koin kepuasan.
- Disarankan lebih sering memberikan souvenir untuk konsumen.

5. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung meningkatkan *skill* kepada karyawan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa mendapatkan pelayanan terbaik sehingga membuat konsumen datang untuk *service* di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.
- Disarankan petugas bengkel beserta mekanik selalu diberi *training skill* dari kantor pusat agar mampu lebih profesional dalam melayani konsumen.
  - Disarankan mampu segera menindak lanjuti keluhan (komplain) konsumen pasca *service*.
6. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung menambahkan fasilitas pendukung seperti *free wi-fi* yang bertujuan untuk menarik konsumen baru tetapi tetap menjaga dan memberikan fasilitas yang sudah ada seperti *free food court* dan lain-lain.
- Diharapkan menambah unit pendingin ruangan (AC) agar tingkat kenyamanan di ruang tunggu lebih baik.
  - Disarankan memperluas ruang tunggu.
  - Disarankan memperluas areal parkir.

7. Diharapkan bengkel Auto 2000 PT Astra International Tbk - Toyota cabang Raden Intan Bandar Lampung meningkatkan kualitas *process* pelayanan *service* dalam ketepatan waktu yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa mendapatkan pelayanan terbaik sehingga membuat konsumen datang lagi *service* di bengkel Auto 2000 cabang Raden Intan Bandar Lampung.

- Disarankan mekanik bengkel yang profesional diperbanyak agar efisiensi waktu pengerjaan *service*.
- Disarankan dalam jadwal pengerjaan *service* mobil lebih teliti agar efisiensi waktu pengerjaan *service*.