

BAB V

PENUTUP



5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dijelaskan pada hasil analisis dan pembahasan di depan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi proses pelayanan jasa terhadap penjualan mobil di PT. Alpine Mobil Semarang, maka berikut ini dikemukakan kesimpulan bahwa dari hasil R^2 (adjusted R^2 Squared) = 0,904 dapat dikatakan bahwa 90,4 % perubahan variabel Y disebabkan oleh perubahan variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 secara bersama-sama. Sisanya yang 9,6 % disebabkan oleh variabel yang tidak masuk dalam model. Hasil pengujian atas koefisien regresi ganda ini diperoleh hasil $F = 111.681$. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , X_5 secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel Y yang sangat besar dan meyakinkan.

5.2. Saran-saran

Berdasarkan permasalahan yang ada dan pembahasan yang telah dilakukan maka penulis dapat mengajukan beberapa saran yang mungkin berguna dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Alpine Mobil Semarang.

1. Faktor dari fasilitas / sarana penunjang hendaknya lebih ditingkatkan, misalnya dengan memberikan minuman sehingga konsumen merasa nyaman dan tidak bosan dalam melakukan transaksi.

2. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas yang diberikan sudah baik, tetapi hendaknya pihak perusahaan tetap menjaga kualitas yang ada.

