

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang, berdasarkan hasil uji penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Berdasarkan analisis menggunakan metode AHP (*Analitycal Hierarchy Process*) dengan bantuan aplikasi *expert choice* dinyatakan bahwa faktor yang paling dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan menurut pelanggan bengkel Juan Motor adalah kehandalan.
2. Berdasarkan analisis menggunakan metode AHP (*Analitycal Hierarchy Process*) dengan bantuan aplikasi *expert choice*. Hasil analisis penilaian responden terhadap penilaian kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor dapat diketahui bahwa faktor atau kriteria yang dominan yang menjadi penentu kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor adalah kehandalan dengan bobot sebesar 0,229. Selanjutnya jaminan dengan bobot 0,226, empati dengan bobot 0,198, sikap tanggap dengan bobot 0,188 dan kriteria yang terakhir yaitu bukti fisik dengan bobot 0,159.

B. Saran

Adapun saran yang perlu disampaikan sebagai berikut:

1. Perlunya bengkel Juan Motor lebih memperhatikan faktor bukti fisik, sikap tanggap dan empati untuk mendasari bentuk peningkatan kualitas pelayanan di bengkel Juan Motor.
2. Penelitian ini masih terbatas pada satu bengkel saja, untuk itu penulis menyarankan agar peneliti selanjutnya agar dapat mencakup beberapa tempat atau bengkel untuk penelitian yang lebih luas untuk mendapatkan hasil analisis yang lebih akurat.



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**