

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Jelas dari temuan analisis data dan penjelasan yang dibahas pada bab sebelumnya bahwa keterbukaan itu berpengaruh juga dengan kesesuaian harapan jasa karena konsumen terbuka dengan hasilnya maka ia menilai dan memberikan informasi kepada orang lain. Dalam cara keterlibatan yang jujur dan transparan, keterbukaan juga mempengaruhi keinginan untuk kembali dengan pelanggan.

Empati juga mempengaruhi seberapa baik harapan layanan terpenuhi. Sebab, empati bermula dari sikap mampu memahami dan merasakan emosi orang lain. Suatu layanan memenuhi harapan ketika ia siap mendengarkan keluhan pelanggan dan dapat memenuhi harapan tersebut dengan cara yang membuat mereka merasa puas dan mendorong mereka untuk merekomendasikannya kepada orang lain. setelah itu pelanggan akan bersemangat untuk kembali

Sikap yang baik juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sesuai atau tidaknya harapan pelayanan. Ketika pelanggan memiliki sikap positif dan merasa puas dengan perusahaan dan produknya, mereka cenderung akan merujuk orang lain ke perusahaan tersebut Dan begitupun komunikasi interpersonal sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa  $H_0$  diverifikasi dengan cara berikut:

Di Bengkel Kmbkw2 Kupang, model regresi linier dasar yang paling efektif menggambarkan bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah:

$$Y = a + b X$$

$$a = 13,029$$

$$b = 0,693$$

## 5.2 Saran

Beberapa rekomendasi dibuat sehubungan dengan hasil dan kesimpulan diskusi. Ini termasuk yang berikut:

Oleh karena itu, penulis berpendapat bahwa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, Bengkel Kmbkw2 juga harus meningkatkan profesionalisme karyawannya, keramahan, kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan kemampuan menanggapi permintaan. Untuk lebih meningkatkan tingkat layanan yang diberikan dalam komunikasi interpersonal, lokakarya KMBKW2 harus menyiapkan ide careline sebagai salah satu tahap awalnya. Diharapkan dengan penerapan ide careline ini, pelanggan akan merasa lebih nyaman dalam mencari informasi atau menyampaikan keluhan mengenai permasalahan pada sepeda motornya, yang dapat dilakukan hanya melalui telepon careline.

Oleh karena itu, Bengkel Kmbkw2 Kupang harus terus dilanjutkan demi meningkatkan kepuasan pelanggan, membantu menampilkan citra terbaik di mata pelanggan, dan lebih profesional agar pelanggan tertarik untuk kembali mengunjungi bengkel KMBKW2, meningkatkan dan mempertahankan pelayanan yang ditawarkan. kepada konsumen baik dari segi fasilitas maupun kemampuan karyawan.