BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilaksanakan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Harga dan Personal Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man Aek Paing Atas. Dengan melibatkan 69 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling. Berdasarkan hasil pengujian statistik yang telah diuraikan pada Bab IV, baik melalui uji isdtrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, maupun pengujian hipotesis, dpat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Harga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man, sebagaimana ditunjukan oleh nilai t hitung sebesar 6,100 yang melampaui t tabel 1,997 dengan signifikansi 0,000 (<0,05). Dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,470 dan Beta terstandardisasi sebesar 0,578, harga merupakan variabel dengan kontribusi relatif terbesar terhadap pembentukan kepuasan konsumen dibandingkan variabel personal teknisi. Dengan demikian, H1 dalam penelitian ini dinyatakan ditrima.
2. Personal teknisi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan konsumen, dengan nilai t hitung sebesar 3,294 yang melampaui t tabel 1,997 dan signfikansi sebesar 0,002 (<0,05). Meskipun kontribusinya (Beta = 0,312) lebih kecil dibandingkan variabel

harga, temuan ini menegaskan bahwa prilaku interprsonal teknisi mencakup kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tindakan tetap menjadi determinan penting kepuasan konsumen sekalipun Bengkel Bang Man beroprasi tanpa fasilitas fisik selayaknya bengkel resmi berjejaring. Dengan demikian, H2 dalam penelitian ini dinyatakan ditrima.

3. Harga dan Personal Teknisi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, sebagaimna ditunjukan oleh nilai f hitung sebesar 67,510 yang jauh melampaui f tabel 3,14 dengan signifikansi 0,000 (<0,05). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,672 menunjukan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 67,2% variasi kepuasan konsumen, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian ini, seperti kualitas produk, faktor emosional, serta biaya dan kemudahan. Dengan demikian, H3 dalam penelitian ini dinyatakan ditrima.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat agrumen bahwa pada usaha jasa perbengkelan bersekala mikro di wilayah pedesaan, kepuasan konsumen tidak samata-mata dibentuk oleh pertimbangan harga yang bersifat rasional-ekonomis, melainkan turut ditentukan oleh kualitas relasi interprsonal antara teknisi dan konsumen. Kombinasi antara harga yang terjangkau dan personal teknisi yang terbukti secara empiris mampu menciptakan nilai tambahan bagi konsumen, sekaligus, menjadi strategi kompensatoris atas keterbatasan fasilitas fisik yang dimiliki Bengkel Bang Man dibandingkan bengkel resmi berjejarin.

B. Saran

1. Saran bagi Bengkel Sepeda Motor Bang Man

a. Mengingat variabel harga memberikan kontribusi terbesar terhadap kepuasan konsumen, pemilik usaha disarankan untuk tetap mempertahankan strategi harga yang kompetitif dan terjangkau, namun perlu diimbangin dengan transparansi informasi harga secara konsisten kepada konsumen, khususnya terkait potensi perubahan biaya suku cadang, agar persepsi kewajaran harga tetap terjaga dalam jangka panjang.

b. Sekalipun kontribusinya relatif lebih kecil dibanding harga, variabel personal teknisi tetap terbukti signifikan sehingga perlu terus dipelihara, terutama pada aspek yang menunjukan variasi jawaban responden relatif lebih moderat, seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan. Perbaikan pada manajemen waktu servis berpotensi meningkatkan konsistensi pengalaman layanan yang dirasakan konsmen.

c. Pemilik usaha disarankan untuk terus mempertahankan pola intraksi prsonal yang telah menjadi kekuatan utama Bengkel Bang Man, mengingat kedekatan relasional dengan konsumen di lingkungan pedesaan merupakan modal sosial yang sulit ditiru oleh bengkel resmi berjejaring luas, sekaligus menjadi pembeda utama dalam membangun loyalitas jangka panjang.

2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

a. Mengingat nilai Adjusted R Square sebesar 0,662 mengindikasikan masih terdapat sekitar 33,8% variasi kepuasan konsumen yang belum terjelaskan oleh model penelitian ini, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lainya yang relavan dengan konteks jasa perbengkelan.

b. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk memperluas cakupan sampel, baik dari sisi jumlah responden maupun cakupan wilayah, guna meningkatkan generalisai temuan pada konteks usaha jasa perbengkelan mikro di wilayah pedesaan lain yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi serupa.

c. Mengingat ditemukannya korelasi yang relatif substansial antara prsepsi harga dan personal teknisi (Spearman's rho =0,739), penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi kemungkinan hubungan mediasi atau moderasi antara kedua variabel tersebut.