

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan tahap penelitian, hasil analisis dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya tentang pengaruh media sosial *instagram* dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada bengkel variasi mobil di Kota Jambi, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Hasil pengujian menunjukkan bahwa pengaruh pengujian Variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dimana Media Sosial *Instagram* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing pada bengkel variasi mobil di Kota Jambi.
- 2) Hasil pengujian Variabel Media Sosial *Instagram* (X1) menunjukkan bahwa Media Sosial *Instagram* tidak berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing pada bengkel variasi mobil di Kota Jambi. Dari uji hipotesis, diketahui sebesar 9,9%.
- 3) Hasil Pengujian Variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing pada bengkel variasi mobil di Kota Jambi. Dari uji hipotesis, diketahui sebesar 68,8%.
- 4) Faktor yang paling berpengaruh dalam keunggulan bersaing pada bengkel variasi mobil di Kota Jambi adalah kualitas pelayanan, yang terbukti memiliki dampak terbesar dalam penelitian ini dibandingkan media sosial *instagram*.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan diatas maka saran dari penulis sekiranya untuk masukan sebagai berikut:

- 1) Saran Akademis

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel-variabel lain yang berkaitan dengan keunggulan bersaing, seperti lokasi, harga, strategi pemasaran digital, reputasi merek atau loyalitas konsumen. Peneliti juga dapat mengubah lokasi objek penelitian atau memperluas cakupan wilayah penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Selain itu, jumlah responden juga perlu ditingkatkan guna meningkatkan validitas data, serta mencoba dengan jenis usaha lainnya seperti kuliner, barbershop, fashion, klinik kecantikan, toko elektronik atau gadget, travel agency, event organizer dan masih banyak lagi.

2) Saran Praktis

Dari hasil penelitian ini beberapa saran bagi pelaku usaha bengkel variasi mobil disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen semakin tertarik menggunakan jasa mereka. Selain itu, diversifikasi penggunaan media sosial seperti *Facebook*, *TikTok*, *YouTube*, atau *WhatsApp* dengan konten yang menarik, relevan, dan informatif seperti hasil kerja terbaik, testimoni pelanggan, atau promosi khusus dapat membantu menarik lebih banyak pelanggan. Kombinasi kualitas pelayanan yang unggul dan pemasaran digital yang efektif akan meningkatkan daya saing bengkel di pasar. Pelaku usaha juga sebaiknya memperhatikan *feedback* dari pelanggan secara aktif, melakukan evaluasi terhadap kepuasan pelanggan, serta menjaga hubungan yang baik untuk membangun loyalitas konsumen yang lebih kuat. Terakhir, bagi konsumen juga disarankan untuk memilih bengkel variasi mobil yang memiliki pelayanan berkualitas dan reputasi baik. Mereka juga disarankan untuk memanfaatkan media sosial, seperti *Instagram*, untuk mencari informasi terkait layanan, portofolio, ulasan pelanggan, dan penawaran yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sebelum memilih bengkel, pastikan bengkel tersebut memiliki ketepatan waktu pengerjaan, keramahan, serta kemampuan dalam menangani berbagai variasi mobil. Selain itu, konsumen juga sebaiknya membandingkan harga dan kualitas layanan antar bengkel untuk membuat keputusan yang tepat.