

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dan saran ini merupakan hasil analisis mengenai “Penerapan Kualitas Pelayanan Guna Memenuhi Kepuasan Pelanggan UNISIA Transport”. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran akan diuraikan sebagai berikut :

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai penerapan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan pelanggan UNISIA Transport, maka diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

1. Dari hasil pembahasan terkait kualitas pelayanan yang diterapkan di UNISIA Transport dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sudah diterapkan dengan baik, sebab karyawan memiliki daya tanggap yang baik serta sopan melayani konsumen, kelengkapan fasilitas yang disediakan sudah memuaskan bagi pelanggan. Pelanggan merasakan pelayanan yang tulus dari karyawan, yaitu pelayanan antar jemput kendaraan pelanggan sebagai buktinya, dengan penerapan kualitas pelayanan tersebut pelanggan dapat merasakan kepuasan.
2. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner terdapat lima indikator terkait unsur-unsur kualitas pelayanan, yaitu kehandalan (*reliability*) sebanyak 58% responden menyatakan puas dan 40% responden menyatakan sangat puas, pada variabel jaminan (*assurance*) sebanyak 63% responden menyatakan puas dan 36% responden menyatakan sangat puas, variabel bukti fisik (*tangible*) sebanyak 53% responden menyatakan puas dan 38% responden menyatakan sangat puas, variabel empati (*empathy*) sebanyak 78% responden menyatakan puas dan 13% responden menyatakan sangat puas, dan daya tanggap (*responsiveness*) sebanyak 64% responden menyatakan puas dan 28%

responden menyatakan sangat puas,. Mayoritas responden memberikan respon baik terhadap pelayanan di UNISIA Transport, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan sudah memenuhi kepuasan pelanggan.

4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka UNISIA Transport dinilai sudah memenuhi kepuasan pelanggan, namun ada beberapa hal penting yang harus dilakukan guna meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, yaitu :

1. Kebersihan dan kerapian merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pelanggan, maka dari itu karyawan UNISIA Transport perlu menjaga kebersihan dan meningkatkan kebersihan dalam mencuci kendaraan, dan pastikan kendaraan bersih sebelum diserahkan kepada pelanggan, hal ini untuk menjaga kepercayaan pelanggan.
2. Setiap pelanggan memiliki keinginan yang berbeda termasuk dalam hal kepuasan, maka dari itu karyawan UNISIA Transport perlu memperhatikan keinginan setiap pelanggan supaya pelanggan merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh .
3. Pelayanan anatar jemput kendaraan pelanggan yang mau dicuci merupakan pelayanan paling bagus, jika pelayanan ini bisa dipertahankan maka pelanggan akan tetap loyal terhadap perusahaan.
4. Hendaknya UNISIA Transport memberikan pelatihan dan pengembangan karyawan supaya karyawan bisa meningkatkan kinerja dan kemampuannya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan.