

BAB V

Kesimpulan & Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data melalui kuesioner yang disebarakan kepada seratus (100) responden pada bengkel AHASS Mitra Pratama Sleman Yogyakarta dengan tujuan penulis ingin mengetahui hasil evaluasi terhadap setiap variabel-variabel dan beberapa item pernyataan kuisoner pada setiap variabel berdasarkan peringkat atau *ranking* tertinggi atau terendah yang telah ditentukan dalam penelitian ini. Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada variabel pelayanan dealer untuk jumlah skor rata-rata persepsi responden terhadap pelayanan dealer termasuk dalam kategori yang sangat baik dengan memiliki jumlah skor rata-rata sebesar 4,24 dari jumlah skor pada tabel 4.12 yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan rumus pada bab IV dari skor minimal 1,00 – 1,79 hingga skor maksimal 4,20 – 5,00. Untuk item pernyataan pada penelitian ini yang memiliki jumlah skor rata-rata tertinggi adalah pada nomor 5 (para karyawan dealer Honda AHASS Mitra Pratama ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan) dengan jumlah skor sebesar 4,24, sedangkan untuk item pernyataan kuesioner yang memiliki jumlah skor rata-rata terendah terdapat pada nomor 1 (pelayanan yang diberikan dealer Honda AHASS Mitra Pratama sesuai dengan harapan) dengan jumlah skor rata-rata sebesar 4,03.

2. Pada variabel fasilitas untuk jumlah skor rata-rata persepsi responden terhadap fasilitas termasuk dalam kategori yang baik dengan memiliki jumlah skor rata-rata sebesar 3,99 dari jumlah skor pada tabel 4.12 yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan rumus pada bab IV dari skor minimal 1,00 – 1,79 hingga skor maksimal 4,20 – 5,00. Untuk item pernyataan pada penelitian ini yang memiliki jumlah skor rata-rata tertinggi adalah pada nomor 5 (peralatan bengkel yang dimiliki oleh dealer Honda AHASS Mitra Pratama lengkap.) dengan jumlah skor sebesar 4,31, sedangkan untuk item pernyataan kuesioner yang memiliki jumlah skor rata-rata terendah terdapat pada nomor 4 (tata letak pusat informasi dealer Honda AHASS Mtra Pratama yang sesuai dengan letaknya) dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,81.
3. Pada variabel lingkungan bisnis dealer untuk jumlah skor rata-rata persepsi responden terhadap lingkungan bisnis dealer termasuk dalam kategori yang baik dengan memiliki jumlah skor rata-rata sebesar 3,86 dari jumlah skor pada tabel 4.12 yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan rumus pada bab IV dari skor minimal 1,00 – 1,79 hingga skor maksimal 4,20 – 5,00. Untuk item pernyataan pada penelitian ini yang memiliki jumlah skor rata-rata tertinggi adalah pada nomor 3 (kenyamanan dan kebersihan lingkungan terjaga dengan baik) dengan jumlah skor sebesar 4,10, sedangkan untuk item pernyataan kuesioner yang memiliki jumlah skor rata-rata terendah terdapat pada nomor 1 (

letak lokasi dealer honda Mitra Pratama yang strategis dan dekat dengan bisnis lain) dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,65.

4. Pada variabel harga untuk jumlah skor rata-rata persepsi responden terhadap harga termasuk dalam kategori yang baik dengan memiliki jumlah skor rata-rata sebesar 3,85 dari jumlah skor pada tabel 4.12 yang telah ditentukan berdasarkan perhitungan rumus pada bab IV dari skor minimal 1,00 – 1,79 hingga skor maksimal 4,20 – 5,00. Untuk item pernyataan pada penelitian ini yang memiliki jumlah skor rata-rata tertinggi adalah pada nomor 3 (tersedianya informasi harga suku cadang dan biaya servis yang jelas) dengan jumlah skor sebesar 4,15, sedangkan untuk item pernyataan kuesioner yang memiliki jumlah skor rata-rata terendah terdapat pada nomor 2 (biaya jasa yang ditawarkan lebih murah dari bengkel lain) dengan jumlah skor rata-rata sebesar 3,50.

5.2 Saran

1. Saran Terhadap Perusahaan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diatas, adapun saran untuk bengkel AHASS yang diteliti adalah :

- a. Untuk segi pelayanan dealer bengkel AHASS Mitra Pratama harus tetap konsisten menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, agar para konsumen merasa lebih puas dalam

menikmati setiap pelayanan yang diberikan dari bengkel AHASS Mitra Pratama.

- b. Untuk segi fasilitas, lebih ke tata letak pusat informasi dealer bengkel AHASS Mitra Pratama untuk disesuaikan dengan tata letaknya. Adapun alasan mengenai saran ini adalah dilihat konsumen masih belum mengerti mengenai tata letak dari pusat informasi bengkel, karena pada dasarnya pusat informasi sangatlah penting karena konsumen bisa mengerti fasilitas apa saja yang diberikan dan dimiliki oleh bengkel terhadap konsumen, mulai dari potongan harga (*discount*) dan penawaran lainnya, tempat ruang tunggu yang kedap suara, tempat beribadah, toilet dan tempat untuk menyampaikan kritik maupun saran dari konsumen demi kemajuan bengkel AHASS Mitra pratama.
- c. Untuk segi lingkungan bisnis dealer ini untuk beberapa itemnya dilihat sudah layak atau mencukupi hanya saja ada satu item yang dilihat memiliki skor yang lebih rendah dari skor item lainnya. Akan tetapi untuk semua kategori item masih berada ditingkat yang baik. Untuk satu item yang memiliki jumlah skor masih rendah dari item lainnya, peneliti meminta maaf dikarenakan tidak bisa melakukan penelitian lebih lanjut dikarenakan sudah memasuki ranah internal dari perusahaan bengkel AHASS tersebut. Akan tetapi ada sedikit saran yang diberikan peneliti terhadap Bengkel AHASS yaitu petunjuk arah agar para konsumen lebih mudah untuk menemukan letak dari dealer AHASS tersebut dikarenakan letak dealer yang berada di dekat persimpangan jalan.

- d. Untuk segi Harga bengkel AHASS untuk lebih mempertimbangkan jumlah biaya atau harga yang ditawarkan ke konsumen, adapun jika harga atau biaya memang tidak bisa untuk lebih dipertimbangkan atau dengan kata lain memang sudah memenuhi standar atau kriteria yang telah ditentukan maka untuk bengkel AHASS lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki oleh bengkel AHASS, agar konsumen merasa lebih puas. Dan konsumen tidak perlu lagi merasa dipermasalahkan oleh harga atau biaya yang telah ditentukan oleh bengkel dikarenakan konsumen telah merasakan fasilitas atau pelayanan maksimal yang diberikan oleh bengkel AHASS Mitra Pratama.

2. Saran Untuk Para Peneliti Selanjutnya

Dalam penelitian ini hanya mengambil sampel pada 1 bengkel AHASS yang ada di kawasan Condong Catur Sleman Yogyakarta. Dikarenakan penelitian ini hanya bersifat mengevaluasi 1 bengkel AHASS yang ada di wilayah tersebut dan bukan sebagai acuan penilaian evaluasi terhadap pada bengkel AHASS lainnya yang ada di kawasan Condong Catur Sleman Yogyakarta. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan bisa memperluas pengambilan sampel atau penelitian. Untuk penggunaan variabel dapat diperluas lagi dengan mencoba beberapa variabel-variabel lainnya selain yang direkomendasikan dalam penelitian ini.