

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN.

#### 6.1. Kesimpulan.

- a. Tingkat kesesuaian sangat penting untuk mengetahui apakah kinerja yang dihasilkan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian berarti kesan yang didapatkan pelanggan semakin sesuai dengan tingkat kepentingan, dari pernyataan kuesioner diketahui bahwa butir pernyataan yang mempunyai tingkat kesesuaian yang paling tinggi yaitu sebesar 97,03% tentang ketersediaan sekat pada ruang servis / ruang tunggu untuk menghindari kebisingan.
- b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain :
  - 1) Proses pendaftaran servis langsung di Dealer yang cepat dan mudah merupakan pernyataan no. 2
  - 2) Kemampuan perusahaan untuk menanggapi keluhan pelanggan dengan cepat merupakan pernyataan no. 3
  - 3) Ketersediaan media penyampaian saran, pendapat dan keluhan pelanggan merupakan pernyataan no. 4
  - 4) Pelayanan mekanik dan karyawan yang ramah, sopan dan selalu siap menolong dalam melayani pelanggan merupakan pernyataan no. 5
  - 5) Kecepatan, keramahan dan ketepatan pelayanan kasir merupakan pernyataan no. 6.

- 6) Mekanik memberikan informasi jelas tentang suku cadang yang memang perlu diganti merupakan pernyataan no. 9
- 7) Mekanik memberikan informasi yang jelas tentang kerusakan motor merupakan pernyataan no. 11.
- 8) Mekanik bekerja sesuai dengan poin - poin standar servis yang ditetapkan merupakan pernyataan no. 12
- 9) Penampilan mekanik yang bersih dan berseragam rapi merupakan pernyataan no. 13.
- 10) Kecukupan jumlah mekanik merupakan pernyataan no. 15.
- 11) Peralatan standar servis yang lengkap dan memadai merupakan pernyataan no. 18.
- 12) Jaminan servis 1 minggu bila setelah servis masih didapatkan kerusakan / ketidaknyamanan pada motor merupakan pernyataan no. 19.
- 13) Kelengkapan peralatan servis tambahan diluar peralatan standar merupakan pernyataan no. 20.
- 14) Kelengkapan suku cadang yang tersedia merupakan pernyataan no. 22
- 15) Suku cadang mudah didapatkan merupakan pernyataan no. 23.
- 16) Adanya jaminan kualitas suku cadang merupakan pernyataan no. 25.
- 17) Kejelasan rincian harga suku cadang yang dibeli merupakan pernyataan no. 26.
- 18) Kecukupan jumlah stok suku cadang merupakan pernyataan no. 28.

- 19) Kebersihan ruang tunggu merupakan pernyataan no. 31
  - 20) Sarana parkir yang luas & mampu menampung motor pelanggan yang akan diservis merupakan pernyataan no. 32.
  - 21) Kebersihan kamar kecil ( WC ) merupakan pernyataan no. 34.
  - 22) Adanya sekat pada ruang servis / ruang tunggu untuk menghindari kebisingan merupakan pernyataan no. 36.
- c. Faktor-faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain:
- 1) Adanya layanan proses pendaftaran servis lewat Telephone merupakan pernyataan no. 1.
  - 2) Adanya Kartu Pelanggan Servis, bentuknya seukuran dengan SIM, berisi identitas resmi & nomor anggota pelanggan merupakan pernyataan no. 7.
  - 3) Adanya undian hadiah diundi berkala bagi pelanggan yang memiliki Kartu Pelanggan Servis merupakan pernyataan no. 8.
  - 4) Waktu servis motor yang relatif cepat merupakan pernyataan no. 10
  - 5) Motor diperbaiki secara menyeluruh dan tuntas merupakan pernyataan no. 16.
  - 6) Adanya Pamflet suku cadang & daftar harganya pada tempat yang mudah dilihat pelanggan merupakan pernyataan no. 21.
  - 7) Kelengkapan berbagai merk Oli mesin & Oli samping merupakan pernyataan no. 27.
  - 8) Fasilitas penyejuk ruangan pada ruang tunggu merupakan pernyataan no. 29.

- 9) Ketersediaan media cetak ( Koran, majalah, tabloid ) di ruang tunggu merupakan pernyataan no. 35.

## 6.2. Saran.

- a. Untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan maka harus meningkatkan factor yang berada di kaudran a, yaitu fasilitas air minum gratis atau pernyataan no. 30. Meskipun, fasilitas tersebut dirasa kurang berarti, namun yang terpenting adalah adanya perhatian perusahaan terhadap segala kebutuhan pelanggan, dalam hal ini air minum.
- b. Penentu kualitas pelayanan adalah pelanggan, oleh karena itu untuk menciptakan kualitas pelayanan yang prima maka perusahaan harus semakin mendekatkan diri dengan nilai-nilai yang ada pada diri pelanggan.
- c. Untuk mengetahui apakah sub-sub indikator yang menjadi kelemahan telah ditingkatkan atau belum, perusahaan harus melakukan analisis kepuasan pelanggan secara berkala.