

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan Wonokromo Honda AHASS Service Jalan Pleret maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh kaitan antara kepuasan dengan kualitas pelayanan dari masing-masing dimensi. Nilai tersebut menunjukkan tingkat kepuasan / kinerja masih rendah dan belum memenuhi harapan yang diinginkan pelanggan. Nilai Service Quality yang diperoleh disini merupakan selisih dari nilai persepsi pelanggan, Kriteria layanan yang memiliki nilai positif menunjukkan bahwa penyedia jasa telah mampu memberikan layanan sesuai harapan pelanggan. Namun apabila selisih nilai bernilai negatif maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan yang dirasakan atau diterima pelanggan lebih rendah dibandingkan dengan kualitas layanan yang diharapkan. Kualitas keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) memiliki tingkat kepuasan paling rendah yaitu -0,48, selanjutnya bukti langsung (*tangibles*) dengan nilai -0,43, jaminan kepastian (*assurance*) dengan nilai -0,34 dan perhatian (*emphaty*) dengan nilai -0,30.
2. Usulan layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan para pelanggan Wonokromo Honda AHASS Service Jalan Pleret yaitu sebagai berikut :
  - a. Dimensi Keandalan(*Reliability*)

Usulan perbaikan yang dapat dilakukan adalah dari pihak mekanik harus dapat lebih memahami kepentingan pelanggan, dengan cara mekanik harus dapat mengatasi secara cepat dan selesai pada waktu yang dijanjikan.
  - b. Dimensi Daya Tanggap(*Responsiveness*)

Pada saat pelayanan, mekanik dapat mengatasi dengan cepat sehingga pelanggan tidak lama menunggu. Penambahan jumlah mekanik ataupun jumlah station servis dapat menjadi salah satu solusinya. Kemudian dari pihak mekanik bersedia membantu

pelanggan dalam permasalahan yang dihadapi secara sigap dalam menanggapi masalah/kepentingan pelanggan.

c. Dimensi Jaminan Kepastian(*Assurance*)

Keharusan mekanik untuk dapat dipercaya dalam melaksanakan tugas, kesopanan dan keramahan mekanik dan seluruh staf, mekanik yang handal dan berpengalaman menjadi salah satu faktor yang penting. Adapun usulan yang dapat dilakukan dengan cara melakukan training center untuk mengasah kompetensi para mekanik mekanik AHASS. Jaminan garansi service juga menjadi hal yang penting di mata konsumen, sehingga perlu adanya jaminan pada setiap servis perawatan yang dilakukan

d. Perhatian(*Emphaty*)

Mekanik bersikap simpatik dan mampu memberikan jalan keluar (saran) terbaik terhadap masalah/ keluhan pelanggan, kemampuan mekanik untuk berkomunikasi dengan baik untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan, kesungguhan mekanik untuk memperhatikan kepentingan pelanggan. untuk memenuhi hal tersebut maka perlu diadakan training center secara periodik untuk dapat memperbaharui pengetahuan dan keterampilan mekanik dengan teknologi teknologi terbaru.

e. Bukti Langsung(*Tangibless*)

Ketersediaan fasilitas fasilitas peralatan yang baik. Seperti peralatan dan perlengkapan reparasi yang lengkap dan canggih, Kelengkapan dan ketersediaan sparepart yang lengkap dari pihak AHASS. Usulan lain nya adalah untuk para mekanik serta staf karyawan untuk berpakaian dan berpenampilan rapihmenjadi poin tersendiri dimata konsumen.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dibuat saran sebagai berikut:

1. Pihak Wonokromo Honda AHASS Service Jalan Pleret, agar meningkatkan dan memperbaiki kualitas layanan AHASS berkaitan dengan dimensi keandalan, data tanggap, jaminan kepastian, perhatian dan bukti langsung. Contohnya memberikan pelayanan dengan mekanik yang handal dan berpengalaman dan memberikan jaminan garansi service.

2. Peneliti selanjutnya dapat menganalisis penelitian ini lebih mendalam dengan menggunakan dimensi yang belum diteliti dalam penelitian ini seperti dimensi kompetensi teknis, efektivitas layanan dan kesinambungan pelayanan.

