

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian tentang kesesuaian antara tingkat kepentingan pelanggan dan kinerja Kurnia Motor Yogyakarta menunjukkan bahwa menunjukkan Tingkat Kepentingan > Tingkat Penilaian atau dapat dikatakan bahwa *Expected Service* > *Perceive Service*. Hal ini berarti bahwa pelanggan belum merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel Kurnia Motor Yogyakarta.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang sudah memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan servis kendaraan di Kurnia Motor Yogyakarta meliputi tujuh faktor, yaitu prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit (dimensi *reliability*); kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan; teknisi dan tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (dimensi *responsiveness*); pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan; ketrampilan teknisi dan tenaga administrasi dalam bekerja; pelayanan yang sopan dan ramah (dimensi *assurance*); serta kelengkapan dan kesiapan alat-alat yang dipakai (dimensi *tangible*).

3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang belum memberikan kepuasan kepada pengguna jasa pelayanan servis kendaraan di Kurnia Motor Yogyakarta meliputi empat faktor, yaitu prosedur penerimaan pelanggan; pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan (dimensi *reliability*); tindakan yang diambil saat pelanggan membutuhkan (dimensi *responsiveness*); serta kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan (dimensi *tangible*).

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan, yaitu:

1. Hendaknya lebih memperhatikan prosedur penerimaan pelanggan; pelayanan pemeriksaan dan servis kendaraan serta tindakan yang diambil saat pelanggan membutuhkan; karena sebagian besar pelanggan menginginkan pelayanan tersebut di atas dilakukan secara tepat dan tepat sehingga tidak banyak membuang waktu pelanggan di bengkel.
2. Handaknya lebih tanggap dalam menghadapi setiap keluhan pelanggan; misalnya apabila pelanggan mengeluhkan kerusakan mesin kendaraan dan sebagainya.
3. Hendaknya memperhatikan kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan; karena dengan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman dapat membuat pelanggan merasa nyaman dan tidak bosan selama menunggu kendaraannya di servis.

4. Beberapa faktor telah sesuai dengan tingkat kepentingan konsumen sehingga perlu dipertahankan perusahaan. Akan tetapi, dari beberapa faktor tersebut, yaitu faktor kemampuan teknisi dan tenaga administrasi yang cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, faktor pengetahuan dan kemampuan teknisi mengetahui kerusakan kendaraan serta faktor pelayanan yang sopan dan ramah, perlu mendapat perhatian perusahaan karena berdasarkan analisis, walaupun ketiga faktor tersebut sudah sesuai dengan kepentingan konsumen akan tetapi juga belum memuaskan konsumen sepenuhnya. Artinya apabila perusahaan lalai maka konsumen dapat menjadi tidak puas dengan pelayanan perusahaan karena faktor-faktor tersebut dinilai penting oleh konsumen.

