BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V akan dijelaskan kesimpulan dari analisis data dan saran yang diberikan kepada bengkel yamaha berlian merdeka bandung

5.1 Simpulan

Layanan purna jual yang diberikan perusahaan sangat berpengaruh pada kepuasan konsumen. Layanan purna jual diantaranya pemasangan, garansi, dan perbaikan produk. Dari ketiga dimensi tersebut, pemasangan dan perbaikan memiliki pengaruh pada kepuasan konsumen, sedangkan untuk garansi produk tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen, hal ini disebabkan karena garansi yang diberikan oleh perusahaan belum seutuhnya dirasakan oleh seluruh responden. dimana garansi yang diberikan perusahaan adalah pelayanan garansi umum 6 bulan, garansi kelistrikan 2 tahun dan garansi mesin 3 tahun. Dalam penelitian ini sebagian besar responden baru mendapatkan garansi umum 6 bulan, dan garansi yang lain belum didapatkan karena responden belum memenuhi waktu garansi yang diberlakukan bengkel yamaha berlian merdeka bandung. Namun, bengkel yamaha berlian merdeka mampu menanggapi dengan cepat permintaan pemasangan dan perbaikan, sehingga ditemukan adanya pengaruh positif pemasangan dan perbaikan pada kepuasan konsumen. Hal tersebut diakibatkan adanya kualitas yang baik, kecepatan respon, dan kecepatan pemasangan, dan perbaikan produk. Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan purna jual yang terdiri dari pemasangan, garansi, dan

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

perbaikan produk secara bersama-sama berpengaruh pada kepuasan konsumen. Namun, dari ketiga dimensi layanan purna jual tersebut tersebut, hanya pemasangan dan perbaikan produk yang berpengaruh secara signifikan pada kepuasan konsumen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam menyelesaikan penelitian ini, peneliti hanya mengukur sejauh mana pengaruh layanan purna jual yang terdiri dari 3 dimensi yaitu pemasangan,garansi, dan perbaikan pada kepuasan konsumen. Dimensi-dimensi lain seperti konsultasi pelanggan dan penyediaan *accessories* tidak diteliti.

5.3 Saran

Dari hasil penelitian dan bahasan kesimpulan yang diperoleh serta pengamatan langsung terhadap layanan purna jual pada bengkel Yamaha berlian merdeka Bandung, ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan berkaitan dengan usaha untuk mengoptimalkan pelaksanaan dari aspek-aspek layanan purna jual untuk lebih memuaskan konsumennya, yaitu bengkel Yamaha berlian merdeka harus meningkatkan pelayanan purna jual seperti pemasangan, garansi, dan perbaikan produk dan dapat menambahkan dimensi layanan purna jual seperti mengadakan konsultasi pelanggan yang memberikan konsultasi dan saran-saran kepada pelanggan atau dengan menyediakan accessories yang belum disediakan bengkel Yamaha berlian merdeka, diharapkan dengan adanya kedua dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.