

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan. Dengan masing-masing indikator yaitu garansi, penyediaan suku cadang, pelayanan teknisi bengkel dan saranan dan fasilitas penunjang.
2. Besar pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan sebesar 38,3% sedangkan sisanya 61,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Kesimpulan tersebut didapatkan dari hasil *adjusted R square* untuk layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil penelitian secara keseluruhan menjelaskan bahwa semua faktor layanan purna jual berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan besaran persentase masing-masing indikator. Dan faktor sarana dan fasilitas penunjang merupakan faktor yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Yamaha Arista Yamaha dengan persentase sebesar 32,7% menurut pelanggan bengkel, adanya ruang tunggu yang bersih dan nyaman lalu televisi, majalah, buku bacaan hingga minuman ringan yang disediakan oleh Yamaha Arista Cimahi membuat pelanggan merasa nyaman dan puas dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan selama pelanggan melakukan servis di bengkel.

## 5.2 Implikasi Pemasaran

Dan hasil penelitian ini dapat diaplikasikan untuk meningkatkan kualitas layanan purna jual Yamaha Arisa Cimahi agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan purna jual-nya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Apabila kepuasan pelanggan telah tercapai, maka pelanggan pun akan merasa puas dan tetap melakukan order layanan purna jual di bengkel Yamaha Arista Cimahi. Sedangkan apabila layanan purna jual yang diberikan buruk, maka perusahaan akan kehilangan pelanggannya.

## 5.3 Saran

1. Garansi pada bengkel Yamaha Arista Cimahi harus tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan sehingga pelanggan merasa lebih puas ketika garansi suku cadang dan servis gratis yang dijanjikan oleh Yamaha Arista Cimahi telah sesuai dengan yang dijanjikan.
2. Penyediaan suku cadang pada bengkel Yamaha Arista Cimahi harus tersedia dengan kualitas suku cadang yang tinggi dan harga yang sesuai dengan kualitas suku cadang tersebut. Sehingga para pelanggan merasa puas setelah melakukan order layanan purna jual di Yamaha Arista Cimahi.
3. Kemampuan para petugas / teknisi bengkel harus lebih ditingkatkan agar dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan baik dan tepat waktu. Sehingga mampu menjawab keluhan atau pertanyaan-pertanyaan dari pelanggan dan

mampu membuat pelanggan percaya pada bengkel Yamaha Arista Cimahi. Dan hasil wawancara dengan pelanggan wanita, tidak jarang mereka tidak percaya dan merasa dibodohi karena pengetahuan mereka mengenai dunia otomotif yang sedikit. Jadi lebih baik para teknisi menjelaskan secara rinci dan jelas kepada pelanggan dengan sikap yang sopan dan ramah dengan tanggapan yang cepat.

4. Sarana dan fasilitas bengkel ini memiliki persentase kepuasan tertinggi dari para pelanggan Yamaha Arista Cimahi, oleh karena itu perlu dijaga agar persentase kepuasan tersebut tidak menurun dengan ditambahkannya fasilitas penunjang lainnya seperti memperbesar ruang tunggu, *free wi-fi*, *internet corner*, *café* dan dan cuci motor. Semua saran tersebut agar diharapkan para pelanggan lebih merasa nyaman dan puas pada saat melakukan order layanan purna jual di Yamaha Arista Cimahi.