

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil observasi dan wawancara penulis berkesimpulan bahwa secara umum pelanggan merasa bahwa kualitas pelayanan Auto 2000 Pasteur sebagai bengkel resmi cukup baik. Hal ini ditandai dengan jumlah responden yang menyatakan puas jauh lebih banyak ketimbang mereka yang menyatakan tidak puas dengan layanan Auto2000 Pasteur. Dimensi Servqual yang memiliki jumlah responden puas yang terbanyak adalah dimensi *assurance* dimana sebanyak 28 responden merasa puas dengan dimensi ini sehingga mereka merasa aman dan percaya untuk melakukan *service* di bengkel resmi Toyota Auto 2000 Pasteur. Sedangkan untuk dimensi yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah *empathy*. Umumnya mereka merasa pihak Auto2000 Pasteur tidak dapat mengerti sepenuhnya mengenai masalah yang sedang mereka hadapi, beberapa responden juga menyatakan kurangnya inisiatif petugas dalam memperbaiki bagian-bagian yang seharusnya diperbaiki.

Sedangkan mengenai kesetiaan pelanggan terhadap produk Toyota penulis menilai, pelanggan Toyota memiliki tingkat kesetiaan sebatas *repeat buyer* hal ini ditunjukkan karena jumlah responden yang menjawab bersedia membeli produk Toyota lagi sebagai *indicator* kesetiaan pada *level repeat buyer* adalah yang terbesar dibandingkan dengan pertanyaan-pertanyaan yang menjadi

*indicator* kesetiaan pada *level* yang lain. Penulis juga menemukan 3 responden yang merupakan *advocate customers* yaitu mereka yang secara tegas menyatakan akan merekomendasikan produk Toyota, merasa sudah cocok dengan Toyota sehingga enggan untuk membeli produk lain, bahkan lebih jauh mereka menyatakan ketika ada pihak lain berkomentar buruk mengenai Toyota hal tersebut secara tidak langsung sering membuat mereka tersinggung. Jika dilihat dari profil pelanggannya. Maka ketiga responden ini memiliki profil pelanggan yang serupa yaitu mereka berusia di atas 45 tahun dan telah memiliki kendaraan Toyota lebih dari 5 unit.

Dari hasil wawancara penulis melihat *variable* *Servqual* dan *Loyalitas* memiliki hasil yang searah sehingga penulis melihat indikasi bahwa kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan Auto 2000 Pasteur memiliki hubungan yang positif dengan *Loyalitas* konsumen terhadap Toyota

## 5.2 Saran dan masukan

Dari hasil penelitian di atas penulis mencoba memberikan sejumlah saran bagi Auto 2000 Pasteur maupun metode survey pemasaran (*Marketing Research*)

Adapun saran penulis bagi Auto 2000 Pasteur adalah sebagai berikut

1. Petugas penerimaan *service* sebaiknya fokus untuk melayani pelanggan yang datang. Hal-hal bersifat administrasi sebaiknya dikerjakan ketika pelanggan telah selesai dilayani dan sedang menunggu di ruang tunggu. Bukan dikerjakan di hadapan pelanggan.

2. Petugas penerima service sebaiknya mengajak pelanggan untuk menunjukkan secara langsung hasil pekerjaan yang telah dilakukan di dalam bengkel. Akan lebih baik jika petugas tersebut didampingi perwakilan dari mekanik untuk menemui pelanggan
3. Perlunya rotasi karyawan yang bekerja pada saat jam istirahat. Sehingga kendaraan pelanggan tidak dibiarkan menganggur dan membuat perasaan tidak nyaman dan tidak aman dari pelanggan yang melihat nya. Paling tidak tugas kan seorang petugas untuk mengerjakan hal-hal kecil berkaitan dengan kendaraan pelanggan karena pada point ini yang menjadi keluhan pelanggan bukan pada kekhawatiran mereka akan ketepatan waktu penyerahan kendaraan. Melainkan waktu mereka yang dirasa terbuang percuma karena kendaraan mereka menganggur
4. Suhu pendingin ruangan di ruang tunggu perlu diatur ulang. Hal ini banyak sekali dikeluhkan oleh pelanggan terutama mereka yang menunggu di ruang tunggu (*bukan smoking room*). Dari hasil observasi penulis juga menilai AC di ruang tunggu terlalu dingin
5. Auto 2000 Pasteur sebaiknya berusaha untuk lebih melayani pelanggan secara *personal*. Sehingga kesan kaku dan mekanistik yang timbul akibat petugas terlalu terpaku pada SOP bisa dikurangi. Kepatuhan pada SOP akan berakibat kurangnya inisiatif petugas. Karena mereka mengerjakan apa yang sudah tertulis dan diperintahkan saja.