

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsumen menganggap suatu kualitas layanan dianggap baik jika memenuhi harapan mereka akan kelima dimensi servqual. Demikianlah perincian dari tiap-tiap dimensi:
 - a) *Tangibles*: memiliki peralatan modern dan menarik secara visual.
 - b) *Reliability*: menepati janji, berusaha membantu memecahkan persoalan pelanggan, dan memberikan layanan yang tepat sejak awal.
 - c) *Responsiveness*: melayani dengan cepat, selalu bersedia dan tanggap mengatasi persoalan pelanggan.
 - d) *Assurance*: mampu membuat pelanggan mempercayai mereka, memberikan rasa aman dalam bertransaksi, dan memiliki pengetahuan yang memadai tentang setiap persoalan yang dimiliki konsumen.
 - e) *Empathy*: mengutamakan kepentingan pelanggan, memberikan perhatian individual kepada pelanggan, dan memahami kebutuhan spesifik pelanggan.
2. Konsumen menganggap kualitas pelayanan di Dinar Oil Service cukup baik. Hal ini terlihat dari jumlah persentase responden yang menyatakan setuju setiap pertanyaan kuesioner pada bagian II yaitu persepsi konsumen. Artinya,

konsumen menganggap setiap dimensi kualitas pelayanan di Dinar Oil Service sudah baik dan hampir memenuhi harapan pelanggan.

3. Setelah dianalisis, penulis mendapatkan kesenjangan atau Gap antara harapan konsumen dan persepsi konsumen. Dari kelima dimensi, selisih (Gap) yang paling besar yaitu *responsiveness* sebesar -235, kemudian berturut-turut diikuti oleh *empathy*, *assurance*, *reliability*, dan yang terkecil adalah *tangibles* sebesar -45. Jika dilihat secara keseluruhan, selisih total gap dari harapan konsumen dan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan adalah sebesar -592. Jika dihitung dalam persen, Dinar Oil Service telah memenuhi 95% harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan jasa yang mereka harapkan dari sebuah bengkel.

5.2 Saran

Setelah penulis menganalisis kualitas jasa Dinar Oil Service, penulis ingin menyarankan Dinar Oil Service untuk meningkatkan setiap dimensi pelayanan terutama *responsiveness* para staf Dinar Oil Service seperti mengerti kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap, memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan, selalu bersedia membantu para pelanggan, tidak akan pernah terlalu sibuk untuk merespon permintaan pelanggan. Staf Dinar Oil Service hendaknya mampu memahami kebutuhan para pelanggan sampai pada kebutuhan yang tidak diungkapkan pelanggan. Selain dalam dimensi *responsiveness*, dimensi-dimensi yang lainnya pun hendaknya ditingkatkan kembali agar mampu memenuhi harapan konsumen.