

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan sebagai berikut ini:

1. Tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada jasa rental mobil PT. Citra Bella Sarana Bandung dilihat dari rata-rata secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki tanggapan pelanggan yang merasa puas paling besar yaitu 13,7714.
2. Terdapat pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa rental mobil PT. Citra Bella Sarana Bandung yaitu sebesar 81,4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, dapat diajukan saran-saran sebagai berikut

1. Untuk perusahaan, upaya-upaya peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa rental mobil pada PT. Citra Bella Sarana disarankan diterapkan melalui peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Emphaty*. Upaya peningkatan dimensi *tangibles* dapat dilakukan dengan

meningkatkan kebersihan lingkungan kantor, meningkatkan kelengkapan fasilitas rental mobil, menerapkan kerapian penampilan karyawan, dan peningkatan kebersihan ruangan yang ada di perusahaan. Upaya peningkatan dimensi *Responsiveness* dapat dilakukan dengan meningkatkan kesiapan karyawan merespon permintaan pelanggan, kejelasan penyampaian informasi, dan kecekatan karyawan dalam memberikan layanan. Sedangkan upaya peningkatan dimensi *Emphaty* dapat dilakukan dengan meningkatkan kemudahan konsumen menghubungi PT. Citra Bella Sarana (misalnya menambah jaringan line telepon), meningkatkan perhatian karyawan terhadap konsumen misalnya dengan menjalin komunikasi secara personal, menempatkan lokasi-lokasi cabang PT. Citra Bella Sarana baru yang mudah dijangkau, dan memberikan kemampuan pemahaman karyawan PT. Citra Bella Sarana terhadap pelanggan dengan melakukan training internal.

2. Untuk penulis sebaiknya memperluas implikasi teoritis dengan menambah variabel yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan, khususnya jasa rental mobil sesuai dengan fenomena yang ada.
3. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya menambahkan jumlah sampel, variabel lainnya misalnya aspek-aspek bauran pemasaran jasa, atau tidak hanya meneliti pada PT. Citra Bella Sarana Bandung saja tetapi bisa rental mobil lainnya juga.