

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah mengadakan penelitian, pengumpulan data, pengolahan, dan penganalisaan data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Remaja Motor di Majakaya maka ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Remaja Motor melakukan penyampaian jasa dengan memperhatikan nilai jasa yang diberikan kepada konsumen diantaranya adalah kualitas pelayanan, kualitas barang, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi. Tempat kantor cukup strategis, eksterior dan interior perusahaan cukup menarik, kebersihan toilet dan musholla bersih, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan adalah mampu, penerangan dan sirkulasi udara cukup. Sedangkan dari segi pelayanan terdiri dari karyawan atau montir yang cukup rapih dalam berpenampilan, montir yang cukup ramah dan cukup cepat melayani konsumen, karyawan yang cukup tanggap dalam melayani konsumen.
2. Hubungan penyampaian jasa oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen adalah dengan memberikan service tambahan kepada konsumen seperti menjemput konsumen tepat pada waktunya adalah cukup tepat, memberikan informasi kepada konsumen adalah lengkap dan jelas, kemudahan dalam menemui karyawan adalah mudah. Hal seperti ini yang dapat meningkatkan kepercayaan konsumen kepada perusahaan karena mereka percaya dan puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang disampaikan penulis kepada Remaja Motor adalah sebagai berikut :

1. Remaja Motor lebih memperhatikan sistem penyampaian jasa meliputi *physical support* dan *contact personel*, terutama keanekaragaman makanan yang merupakan service tambahan yang diberikan kepada konsumen dalam waktu menunggu, fasilitas parkir, keramahan karyawan, kemudahan menemui karyawan, kemudahan dalam memperoleh informasi, dan meningkatkan kepercayaan konsumen yaitu dengan memberikan perhatian kepada konsumen Remaja Motor serta diharapkan meningkatkan sistem penyampaian jasa karena mempengaruhi kepercayaan konsumen kepada perusahaan.
2. Remaja Motor lebih memperhatikan adanya hubungan antara kinerja penyampaian jasa dengan kepercayaan konsumen, karena Remaja Motor tidak dapat maju atau berkembang tanpa kepercayaan yang diberikan oleh pelanggannya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara : (1) Remaja Motor diharapkan untuk meningkatkan, melengkapi, memelihara semua fasilitas fisik yang dimiliki Remaja Motor seperti fasilitas pendukung, kebersihan, keindahan interior maupun eksterior kantor, dan lain sebagainya, (2) karyawan dan montir Remaja Motor harus melayani konsumen dengan ramah, cepat dan tanggap sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.