

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan analisis pembahasan serta uraian pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang dilakukan Sinar Jaya Motor diantaranya :

- a. Tangible**

Kebersihan dealer memegang peranan penting dalam proses penciptaan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Sinar Jaya Motor melakukan perbaikan pada fasilitas fisiknya berupa membersihkan ruangan bengkel yang terkesan kotor serta memperbaiki fasilitas wc dan musholla. Selain daripada itu, para karyawan diharapkan untuk senantiasa menjaga kebersihan dealer dengan tidak membuang sampah sembarangan. Selain kebersihan, letak dealer juga tidak lepas dari perhatian. Letak dealer tepat berada ditengah kota yang sangat mudah diakses oleh konsumen. Sinar Jaya Motor berusaha memperbaiki penampilan karyawan dengan pemakaian pakaian seragam yang terkesan bersih dan kompak sehingga pelanggan senang melihatnya. Kelengkapan peralatan service maupun spare part harus selalu dalam keadaan yang lengkap. Hal lain yang dilakukan adalah kerapihan penataan display motor. Display diatur sedemikian rupa sehingga jalur keluar masuk tidak terhambat dan

menciptakan kesan rapi. Brosur harga yang disediakan dianggap dapat mempermudah pelanggan dalam memahami syarat transaksi serta hal lain yang diperlukan dalam transaksi.

b. Reliability

Dalam point reliability, ketepatan waktu pelayanan serta keakuratan pelayanan merupakan hal yang harus dibahas. Sinar Jaya Motor menetapkan aturan kepada karyawannya untuk selalu memperkirakan waktu yang diperlukan secara tepat dalam melaksanakan suatu proses pembelian produk atau jasa yang ditawarkan. Pada keakuratan pelayanan karyawan diharapkan bertindak akurat dalam memberikan informasi kepada pelanggan sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman.

c. Responsiveness

Kesigapan karyawan dan kecepatan respon karyawan dalam memberikan pelayanan sudah menjadi hal yang wajib untuk dilakukan sehingga dapat memberikan yang terbaik kepada pelanggan, oleh karena itu Sinar Jaya Motor memberikan arahan kepada karyawannya untuk bertindak sigap dan cepat terhadap keluhan dan keinginan pelanggan. Arahan yang diberikan kepada karyawan terfokus kepada kesiapan karyawan yang baik dalam menanggapi keinginan pelanggan dengan bertindak secara profesional.

d. Assurance

Keramahan, tingkat keahlian, citra dealer dan keamanan merupakan hal yang disadari benar dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap Sinar Jaya Motor. Karyawan diberikan suatu aturan oleh owner untuk bersikap

ramah dan sopan terhadap pelanggan. Tingkat keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan senantiasa dipantau oleh owner supaya tidak ada kesalahan dalam pelaksanaannya. Umumnya karyawan telah diberikan contoh serta pelatihan terlebih dahulu dalam melaksanakan tugasnya, hal tersebut dapat terlihat dari hampir rata – rata karyawan mendapat pelatihan yang resmi guna melaksanakan tugasnya dengan baik. Citra merupakan hal yang penting karena dapat meningkatkan reputasi perusahaan dimata konsumen. Citra yang terbentuk dimata pelanggan Sinar Jaya Motor adalah sudah sangat baik, hal ini menunjukkan bahwa banyak orang yang merasa puas akan kinerja dealer selama ini. Rasa aman diperlukan pada proses transaksi dan tingkat keamanan harus dapat diciptakan dengan baik oleh dealer supaya seluruh pelanggan yang mau atau sedang melakukan transaksi dapat tenang dan merasa tidak was – was.

e. Emphaty

Dalam point emphaty perhatian karyawan dan tingkat kesabaran karyawan yang menjadi fokus utama yang disoroti. Pelanggan akan merasa sangat dihargai apabila karyawan memperhatikan mereka dengan baik dan memiliki kesabaran dalam menanggapi keluhan serta keinginan pelanggan yang berbeda – beda. Sinar Jaya Motor mengisyaratkan karyawannya untuk dapat melakukan hal seperti diatas supaya pelanggan dapat merasa nyaman dan merasa selalu diperhatikan kepentingannya.

2. Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Sinar Jaya Motor sudah cukup baik, hal ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis berdasarkan kuesioner yang telah disebarakan kepada responden yang ada, dimana sebagian besar responden memberikan tanggapan yang baik mengenai kualitas pelayanan Sinar Jaya Motor.
3. Korelasi di antara kedua variabel adalah positif, kuat, dan searah. Hal itu didapat dari perhitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman yang bernilai positif dengan $r_s = 0,80$. Berarti hipotesis yang diajukan oleh penulis, yaitu kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, ternyata benar.
4. Dari hasil analisis statistik uji diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel yaitu $9,23 > 1,6772$. Maka diperoleh kesimpulan bahwa H_1 diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
5. Peranan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan analisis koefisien determinasi ternyata cukup besar yaitu sebesar 64 %. Sedangkan sisanya sebesar 36 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan antara lain :

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Sinar Jaya Motor diharapkan selalu berorientasi pada kepuasan pelanggannya. Caranya dengan melakukan survei kepada pelanggan lewat pertanyaan mengenai kualitas pelayanan perusahaan yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Akibatnya perusahaan dapat mengetahui posisinya di mata pelanggan dan memperbaiki kinerjanya.
2. Perusahaan harus senantiasa memperhatikan dan mendengarkan keluhan dan saran dari pelanggan, berkomunikasi baik dengan pelanggan, serta memberikan pelayanan terbaik bagi mereka. Perusahaan harus memperbaiki atribut pelayanan yang kurang/tidak memuaskan bagi pelanggan dalam hal ini adalah kebersihan exterior dan interior dealer yang dipandang belum baik, ketepatan waktu pelayanan, keakuratan pelayanan, kesigapan karyawan, serta tingkat kesabaran karyawan yang semuanya ini harus segera jadi prioritas dalam perbaikan pelayanan. Perbaikan dalam hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan, pendidikan, dan pengarahan pada karyawan agar dapat melayani pelanggan dengan baik. Bila perlu perusahaan memberikan penghargaan/ bonus kepada karyawan yang dapat memecahkan masalah keluhan pelanggan dan yang dapat memberikan pelayanan dengan baik agar karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas lebih baik.

3. Kepuasan pelanggan yang tinggi atas atribut-atribut pelayanan yang jauh melebihi harapan pelanggan harus terus dipertahankan untuk menjaga citra perusahaan. Atribut yang mendapat penilaian tertinggi adalah letak dealer yang dianggap sangat strategis dan citra perusahaan yang baik dimata konsumen. Selain dari pada itu, perusahaan perlu untuk melakukan penelitian secara periodik mengenai kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan.
4. Kegiatan dan performasi dari pesaing juga penting untuk diperhatikan agar perusahaan dapat menyeimbangkan bahkan berprestasi baik daripada pesaing. Hal ini untuk menghindari beralihnya pelanggan perusahaan ke pesaing dikarenakan kualitas pelayanan pesaing yang jauh lebih baik, mengingat biaya untuk mempertahankan pelanggan lebih murah dibandingkan biaya untuk menarik pelanggan baru.