

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

##### 1. Profil Responden

Dari 50 orang responden ternyata 35 orang (70 %) pria, yang berusia 31-40 tahun sebanyak 25 orang (50%), yang pekerjaannya sebagai wiraswasta sebanyak 25 orang (50%), dengan jumlah penghasilan antara Rp. 20.500.000-Rp. 25.000.000 sebanyak 20 orang (40%), karena seseorang yang hendak melakukan pembelian mobil baik secara tunai maupun kredit memiliki penghasilan yang cukup besar. Responden yang mengenal *dealer* pertama kali dari koran, majalah atau selebaran sebanyak 20 orang (40 %) karena *dealer* ini sering melakukan promosi (periklanan) yaitu melalui surat kabar yang dilakukan secara kontinyu , responden yang telah menjadi pelanggan dealer selama 1-3 tahun sebanyak 22 orang (44%), dan responden yang berpendidikan terakhir S1/S2 sebanyak 22 orang (44%), sehingga mereka lebih kritis dalam menilai pelayanan yang diberikan dealer. Responden yang bertempat tinggal di Cirebon bagian timur sebanyak 38 orang (76%) karena lokasi dealer memang terletak di Cirebon Bagian Timur sehingga paling banyak pelanggan yang datang dari wilayah Timur, 15 orang (30%) responden yang memiliki mobil sendiri.

## 2. Tanggapan responden terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan

### - Dimensi *Tangible* (berwujud)

Sebanyak 37 orang (74%) setuju akan fasilitas fisik yang dimiliki dealer misalnya gedung, tempat parkir, tempat service, ruang tunggu yang bersih dan nyaman. Sebanyak 33 orang (66%) menyatakan dealer telah memiliki peralatan service dan variasi sparepart yang modern, 23 orang (46%) responden menyatakan bahwa karyawan dealer telah berpenampilan rapi, 32 orang responden (64%) menyatakan dealer telah memiliki saran komunikasi yang menarik secara visual misalnya iklan, brosur, surat kabar.

### - Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Sebanyak 32 orang (64%) responden merasa karyawan dealer telah menepati janjinya kepada pelanggan, 30 orang responden (60%) menyatakan bahwa dealer telah memberikan layanannya dengan segera, 30 orang responden (60%), menyatakan bahwa dealer selalu bersedia untuk membantu pelanggan, 37 orang responden (74%) menyatakan bahwa karyawan telah memberikan layanannya secara tepat, 38 orang responden (76%) menyatakan bahwa layanan yang diberikan dealer sudah tepat sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan sebanyak 35 orang responden (70%) menyatakan bahwa dealer memiliki informasi yang akurat mengenai produk/jasa dealer.

### - Dimensi *Responsiveness* (Kecepatangapan)

Sebanyak 37 orang (74%) responden merasa dealer memberikan layanannya dengan pasti, 35 orang responden (70%) menyatakan bahwa karyawan telah memiliki respon yang baik dalam menolong pelanggan dengan

penuh ketulusan, dan 30 orang responden (60%) menyatakan bahwa respon karyawan dealer sudah baik dalam melayani permintaan pelanggan.

- Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Sebanyak 26 orang responden (52%) menyatakan bahwa perilaku karyawan dealer telah mampu meyakinkan kemampuannya dalam diri pelanggan, dan 31 orang responden (62%) menyatakan telah merasa percaya saat berkonsultasi dengan dealer, 31 orang responden (62%) menyatakan bahwa karyawan dealer memiliki konsistensi sikap sopan dan profesional dalam melayani pelanggan, 36 orang responden (72%) menyatakan bahwa karyawan dealer memiliki pengetahuan yang baik untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

- Dimensi *Empathy* (Empati)

Sebanyak 28 orang (56%) responden menyatakan bahwa pihak dealer telah memberikan perhatian individual terhadap masalah pelanggan, 28 orang responden (56%) menyatakan bahwa dealer memberikan kemudahan dalam layanannya, 30 orang responden (60%) menyatakan bahwa dealer telah memiliki karyawan yang dapat memberikan perhatian kepada pelagannya, 21 orang responden (42%) menyatakan bahwa karyawan dealer telah memberikan setiap kepentingan pelanggan, dan 28 orang responden (56%) menyatakan bahwa karyawan dealer memiliki pemahaman akan kebutuhan spesifik pelanggan.

### 3. Tanggapan mengenai kepuasan responden

- Dimensi Program

Sebanyak 25 orang responden (50%) menyatakan bahwa pelanggan sangat puas akan pemberian diskon oleh dealer yaitu sebanyak 15 % untuk pembelian spare part mobil, 22 orang responden (44%) responden merasa puas akan pemberian garansi oleh dealer hal ini dikarenakan seringkali saat mobil baru telah dibeli tidak stabil saat digunakan yang disebabkan oleh kesalahan pabrik dalam hal ini di Jakarta, maka dealer pun mengganti mesin mobil secara keseluruhan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya, dan 28 orang responden (56%) menyatakan puas akan service gratis yang diberikan oleh dealer, serta 30 orang responden menyatakan puas akan sistem perkreditan mobil yang berlaku di dealer , 25 orang responden (50%) responden menyatakan puas akan prosedur pembayaran yang berlaku di dealer, 22 orang responden (44%) menyatakan puas akan prosedur pembuatan surat-surat mobil (BPKB, STNK), 29 orang responden (58%) menyatakan puas akan sistem keluhan dan saran yang berlaku di dealer, 24 orang responden (48%) menyatakan puas akan harga service mobil yang ditetapkan oleh dealer.

- Fasilitas

Sebanyak 34 orang responden (68%) menyatakan puas akan kualitas dan variasi suku cadang (*sparepart*) yang dijual di dealer, 32 orang responden (64%) menyatakan puas akan perlengkapan service mobil di dealer, 27 orang responden (54%) menyatakan puas akan ruang tunggu yang nyaman karena ruang tunggu dilengkapi dengan AC (*air conditioner*) dan Televisi, sehingga pelanggan merasa nyaman dan tidak bosan saat menunggu, 27 orang

responden (54%) menyatakan puas akan kebersihan di dealer, 31 orang responden (62%) menyatakan puas akan lokasi dealer yang strategis.

- Pelayanan

Sebanyak 30 orang responden menyatakan puas akan pelayanan yang diberikan dealer, 27 orang responden menyatakan puas akan penanganan masalah pelanggan oleh dealer, 28 orang responden (56%) menyatakan puas akan sikap sopan dan ramah karyawan dealer, 23 orang responden (46%) merasa puas akan pengetahuan yang dimiliki karyawan, 28 orang responden (56%) menyatakan puas akan perhatian yang diberikan karyawan dalam menangani masalah pelanggan.

- Waktu

Sebanyak 25 orang responden (50%), menyatakan puas akan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh dealer 26 orang responden (52%) menyatakan puas akan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan dealer, 26 orang responden (52%) menyatakan puas akan kecepatan penanganan terhadap masalah pelanggan, dan sebanyak 25 orang (50%) responden menyatakan puas akan kesesuaian hasil yang dijanjikan oleh dealer.

4. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan, didapat korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan  $r_s$  sebesar 0,674 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat  $K_d$  45,42% kepuasan pelanggan dipengaruhi

oleh kualitas pelayanan sedangkan sisanya 54,58% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

5. Pelaksanaan dimensi kualitas pada PT. X secara keseluruhan sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih perlu terus ditingkatkan . Hal ini dapat dibuktikan melalui data dari hasil kuesioner yang telah diolah

## 5.2 Saran

1. Dengan telah dilakukannya penelitian ini hendaknya PT. X dapat memahami kelebihan dan kekurangannya sebagai suatu perusahaan jasa, PT. X diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanannya yang ada sekarang bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan dari pelanggannya.
2. Berdasarkan kuesioner yang telah diolah, maka terdapat beberapa hal dari dimensi kualitas pelayanan yang perlu ditingkatkan meliputi:

- Dimensi *Tangible* (berwujud)

Karyawan dealer perlu lebih memperhatikan penampilannya (kerapihan pakaian) karena hal ini akan mempengaruhi penilaian pelanggan, selain itu, pihak *dealer* harus lebih kreatif dan inovatif dalam menggunakan sarana komunikasi visual yang dapat menarik minat pelanggan.

- Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Karyawan perlu lebih menepati janjinya kepada pelanggan dan memberikan pelayanan dengan sesegera mungkin, serta memiliki komitmen untuk selalu bersedia dalam membantu pelanggan.

- Dimensi *Responsiveness* (Kecepatangapan)

Karyawan dealer perlu lebih cepat dalam merespon untuk memberikan pertolongan kepada pelanggan dengan penuh ketulusan.

- Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Karyawan dealer perlu meyakinkan kemampuannya dalam diri pelanggan, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya dalam diri pelanggan, misalnya pada saat berkonsultasi. Selain itu karyawan perlu memiliki sikap sopan dan profesional secara konsisten kepada pelanggan, dan karyawan perlu lebih meningkatkan pengetahuannya dalam menjawab setiap pertanyaan pelanggan.

- Dimensi *Empathy* (Empati)

Karyawan dealer perlu lebih memperhatikan masalah pelanggan, serta lebih memberikan kemudahan pelayanan. Pihak dealer perlu memberikan motivasi bagi karyawan untuk bersikap lebih memperhatikan pelanggan (kebutuhan pelanggan secara spesifik).

3. PT. X hendaknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena kualitas pelayanan yang diberikan PT. X memberikan pengaruh yang cukup kuat (sebesar 45,42%) terhadap kepuasan pelanggan.

