

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- Masalah kualitas pelayanan jasa bagi suatu bengkel sangatlah penting di mana unsur-unsur seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy harus selalu diperhatikan. Jika kualitas pelayanan tersebut dilakukan dengan baik maka akan tercipta kepuasan konsumen.
- Dengan menggunakan sampel acak sebanyak 50 orang, dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah pria dengan usia 31-40 tahun. Umumnya responden adalah orang yang berpendidikan lulusan universitas atau akademi dan berprofesi sebagai pegawai swasta. Jasa yang paling sering digunakan konsumen adalah : (dari jasa yang paling sering digunakan ke yang tidak) 1.antikarat 2.pelindung cat 3.pemasangan peredam dan 4.salon mobil.
- Berdasarkan hasil tanggapan responden yang telah diolah, maka secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Autogard sudah baik, terbukti dengan sebagian besar responden yang menyatakan setuju dan sangat setuju terutama dalam hal tingkat kecepatan layanan bengkel (*responsiveness*) serta dalam tingkat pengutamaan kepentingan pelanggan (*emphaty*).
- Setelah jawaban-jawaban responden tersebut dianalisis, maka didapat suatu hubungan antara variabel x (faktor kualitas pelayanan) dan variabel y (faktor kepuasan konsumen). Dari uji signifikansi didapat bahwa antara kedua variabel memiliki hubungan positif, di mana H₀ ditolak dan H₁ diterima. Jadi semakin meningkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka kepuasan konsumen meningkat. Dari hasil pengukuran dengan menggunakan koefisien determinasi (Kd) didapat hasil sebesar 90,28%. Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen sebesar 90,28% dan 9,72% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

5.2 Saran

- Secara umum kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel Autogard termasuk baik. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberi saran untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel Autogard :

Dalam hal *tangibles* :

- Peralatan dan fasilitas fisik dibuat lebih modern dan menarik secara visual misalnya dengan mengubah penampilan fisik gedung dengan *design* yang modern serta pengecatan ulang juga penataan interior dengan sentuhan modern misalnya dengan furniture terbaru dan pemasangan gambar dinding yang futuristik serta menambah peralatan terbaru karena ada sekitar 15% konsumen yang menyatakan kurang setuju akan tingkat peralatan dan fasilitas fisik yang berpenampilan modern dan menarik secara visual walaupun jumlah konsumen yang kurang puas termasuk kecil hal tersebut dapat menjadi masukan yang berharga untuk bengkel Autogard.
- Materi-materi yang berkaitan dengan layanan bengkel seperti brosur jumlahnya lebih diperbanyak dan *design*nya diperbaharui lagi agar lebih menarik secara visual.

Dalam hal *assurance* :

- Karyawan bengkel ditraining agar pengetahuannya bertambah dan memadai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pelanggan yang spesifik mengenai kendaraan dari berbagai tahun pembuatan.

Dalam hal *emphaty* :

- Lebih memberi perhatian individual dan personal agar konsumen lebih nyaman lagi untuk menggunakan jasa bengkel Autogard misalnya dengan membuat ruang tunggu yang nyaman ber-ac serta memberi hadiah yang menarik bagi pelanggan Autogard berupa mug, kalender, jam digital dan lain-lain yang dapat mengingatkan pelanggan akan bengkel Autogard.