

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis serta didukung oleh data-data yang diperoleh dari hasil penelitian, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur melakukan berbagai upaya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sebagai berikut :
  - a. Keandalan (Reliability)
    - Jasa perawatan yang sesuai prosedur.
  - b. Daya tanggap (Responsiveness)
    - Kemudahan dalam menyampaikan keluhan.
    - Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen.
  - c. Jaminan (Assurance)
    - Kesopanan karyawan dalam berpakaian.
    - Pengetahuan / informasi yang dimiliki karyawan tentang dealer Honda.
  - d. Empati (Empathy)
    - Perhatian karyawan terhadap setiap keluhan dan keinginan konsumen.

e. Bukti fisik (Tangibility)

- Kenyamanan ruang tunggu.
- Kelengkapan peralatan bengkel.
- Kejelasan papan reklame Honda

2. Tanggapan konsumen atas Kualitas Pelayanan jasa dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur diperoleh bahwa : (berdasarkan skor rata-rata)

- Bentuk Kualitas Pelayanan jasa yang baik pada dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur sebagai berikut : ( 3 teratas )

- a. Pengetahuan / informasi yang dimiliki karyawan tentang dealer Honda.
- b. Kesopanan karyawan dalam berpakaian.
- c. Kemudahan dalam menyampaikan keluhan.

Kualitas pelayanan yang baik harus tetap dipertahankan agar tidak menurun sehingga kualitas pelayanan pada dealer Honda tetap dapat sesuai dengan harapan pelanggan.

- Bentuk Kualitas Pelayanan jasa yang perlu diperbaiki pada dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur sebagai berikut : ( 3 terbawah )

- a. Kejelasan papan reklame Honda.

Mengenai kejelasan papan reklame sebaiknya diperbesar lagi dan warna background pada papan reklame diperjelas agar lebih terlihat oleh pelanggan di jalan.

b. Kelengkapan peralatan bengkel

Peralatan bengkel Honda harus lebih dirapikan dan dilengkapi lagi guna mempercepat kerja mekanik dan melakukan perawatan motor.

c. Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen.

Karyawan dealer Honda kurang sigap dalam melayani konsumen, Hal ini terlihat dari karyawan yang bermalas-malasan dan lambat dalam menanggapi keluhan konsumen. Mengenai kesigapan karyawan dalam melayani konsumen harus lebih diperhatikan lagi oleh pihak manajemen dealer Honda.

- Tingkat Kepuasan Pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur berupa : ( skor rata-rata 3 teratas )

a. Pelanggan bersedia membeli lebih banyak ketika dealer Honda menawarkan produk baru.

b. Pelanggan memberikan informasi yang baik tentang dealer Honda ini kepada teman atau keluarga.

c. Pelanggan melakukan kunjungan kembali pada dealer Honda.

3. Pengaruh antara Kualitas Pelayanan Jasa yang diberikan oleh dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur terhadap Tingkat Kepuasan konsumen dapat dilihat dari :

- Nilai Koefisien rank Spearman yang telah dihitung pada bab 4 diperoleh bahwa nilai  $r_s$  sebesar 0,81. Hal ini berarti terdapat hubungan yang kuat dan positif (searah) antara Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan konsumen.

Jadi, jika Variabel X (Kualitas Pelayanan) ditingkatkan maka akan diikuti dengan peningkatan Variabel Y (Tingkat Kepuasan).

- Pada perhitungan Koefisien Determinasi diperoleh  $K_d = 65,61\%$  yang artinya: pengaruh Kualitas Pelayanan jasa yang diberikan oleh dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur terhadap Tingkat Kepuasan konsumen sebesar 65,61 % sedangkan sisanya 34,39 % dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diukur dalam penelitian ini.

- Uji hipotesis yang dilakukan terhadap koefisien korelasi tersebut dapat diperoleh  $t_{tabel} = 1,6772$  sedangkan  $t_{hitung} = 9,51540$ .

Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $9,51540 > 1,6772$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan Jasa berpengaruh terhadap Tingkat Kepuasan konsumen pada dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penulis mencoba memberikan saran yang diharapkan dapat membantu pihak manajemen dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa sehingga tercapai kepuasan konsumen. Adapun saran-saran tersebut adalah :

1. Dealer Honda PT. Duta Niaga Multi Sejahtera Cianjur harus tetap menjaga kualitas pelayanan jasanya maupun produknya serta harus terus melakukan inovasi terhadap produk-produknya sehingga dapat terus memenuhi keinginan konsumen dan dapat bersaing dengan dealer lain.
2. Pihak manajemen harus lebih mengawasi pelaksanaan kualitas pelayanan jasa yang dilakukan karyawan agar tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan. Banyak kasus terjadi bila kontrol dari pihak manajemen kurang, biasanya kinerja karyawan jadi menurun (banyak karyawan yang menganggap mudah setiap pekerjaan yang dijalankan dan bermalas-malasan).