

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Signal Auto Bodywork Bandung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Signal Auto Bodywork adalah dengan cara memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen perusahaan terutama dalam pelayanan oleh karyawan yang berperan sangat penting dalam menghubungkan perusahaan dengan konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan salah satu hal penting bagi perusahaan untuk mempertahankan berdirinya Signal Auto Bodywork, karena pada dasarnya semakin baik kualitas pelayanan dan hasil yang diterima maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang diberikan konsumen kepada perusahaan. Konsumen perusahaan yang puas akan melakukan word of mouth yang positif serta melakukan penggunaan jasa ulang di perusahaan.
2. Berdasarkan perhitungan, diperoleh koefisien korelasi dengan menggunakan metode Spearman (rank correlation) sebesar 0,97 yang menunjukkan adanya korelasi yang kuat menuju sempurna antara pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di Signal Auto Bodywork Bandung dan perhitungan koefisien determinasinya sebesar 94,09 %. Sedangkan sisanya

## ***Bab 5 Kesimpulan dan Saran***

---

5,91 % adalah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini.

3. Secara keseluruhan, responden dapat dikatakan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Signal Auto Bodywork. Sebanyak 90% responden menyatakan sangat puas dan puas, disamping masih ada 3 orang (10% responden) merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.
4. Sebanyak 93,33% responden menyatakan setuju dan sangat setuju akan selalu melakukan penggunaan jasa ini kembali di kemudian hari, sedangkan sisanya 6,67% menyatakan kurang setuju dengan pendapat ini. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsumen Signal Auto Bodywork merasa pelayanan yang diberikan oleh bengkel ini dapat memuaskan mereka sehingga mereka masih tetap setia.
5. Pelaksanaan dimensi kualitas pelayanan pada Signal Auto Bodywork Bandung secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data dari hasil kuesioner yang telah diolah.

### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian dan pengamatan penulis, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada dasarnya kualitas pelayanan di Signal Auto Bodywork sudah baik, namun perlu bagi perusahaan ini untuk dapat lebih meningkatkan lagi mutu pelayanannya serta mempertahankan pelanggan di masa yang akan datang,

mengingat mungkin di masa yang akan datang akan bermunculan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama.

2. Reliability

- Pihak perusahaan sebaiknya mengembangkan fasilitas yang dimilikinya, dengan menambah jenis peralatan bengkel tertentu yang belum tersedia atau pun kurang jumlahnya di Signal Auto Bodywork, namun disesuaikan dengan kebutuhan kerja. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat memenuhi kepuasan konsumen.
- Kemampuan karyawan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan, agar mereka dapat bekerja dengan baik dan benar sehingga mendapatkan hasil yang sempurna. Perusahaan dapat mengikut sertakan karyawan yang dimilikinya dalam pelatihan kerja untuk meningkatkan keahliannya.

3. Responsiveness

Kecepatan karyawan dalam mengatasi pertanyaan dan keluhan konsumen hendaknya mendapatkan perhatian yang cukup dari perusahaan. Untuk mengatasi masalah yang biasa dikeluhkan konsumen, dimana terkadang sebagian karyawan kurang tanggap pada kebutuhan konsumen. Hal ini mungkin dikarenakan pada saat tertentu dimana karyawan sedang sibuk dengan pekerjaannya, memungkinkan kurangnya perhatian karyawan pada setiap konsumen. Menghadapi hal ini, sebaiknya karyawan di *front office* lebih fokus pada konsumen yang datang ataupun yang membutuhkan informasi. Disamping itu perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan dari yang ada saat ini.

4. Assurance

Kinerja perusahaan pada dimensi ini sudah baik dan hendaknya dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan.

5. Emphaty

Persepsi konsumen pada dimensi ini sudah cukup baik. Usaha-usaha untuk menciptakan hubungan baik dengan konsumennya perlu dikembangkan agar konsumen merasa diperhatikan dan puas dengan hasil yang diterima.

6. Tangibles

- Perlengkapan bengkel yang disediakan di Signal Auto Bodywork saat ini umumnya sudah cukup lengkap. Untuk di masa depan perusahaan dapat mempertimbangkan mengganti peralatan bengkel yang sudah habis umur ekonomisnya. Namun setiap keputusan yang diambil harus tetap memperhatikan aspek biaya dan kinerja jangka panjang.
- Untuk mengatasi tempat kerja yang penuh, perusahaan harus dapat mempertimbangkan untuk memperluasnya. Apabila memungkinkan tentunya akan membantu mengatasi masalah kurangnya tempat kerja.
- Dari data diperoleh 26,66% responden merasa bahwa ruangan kerja bengkel di Signal Auto Bodywork kurang luas. Untuk mengantisipasi hal ini, sebaiknya perusahaan coba untuk memperluas ruangan kerja bengkel atau mengatur tata letak ruangnya sebaik mungkin agar konsumen merasa lebih aman dan nyaman menitipkan kendaraanya untuk dimodifikasi.

## ***Bab 5 Kesimpulan dan Saran***

---

Kinerja perusahaan sampai saat ini dapat dikatakan sudah baik bila dilihat dari kepuasan konsumen. Hal itu perlu dipertahankan dan usaha-usaha memperbaiki hal-hal yang kurang harus dilakukan.