

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, dapatlah kiranya diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan service delivery yang diberikan Kalimas Motor sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah positif pada saat diajukan pertanyaan mengenai service delivery.
2. Kepuasan yang dirasakan pelanggan selama menservis dan memperbaiki mesin kendaraanya pada Kalimas Motor secara keseluruhan sudah baik dan berdampak positif. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah positif pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Service Delivery mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menservis di Kalimas Motor. Jika Kalimas Motor memberikan service delivery yang lebih baik lagi, maka pelanggan akan bertambah puasnya dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

5.2 SARAN

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan Kalimas Motor, dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kinerja pihak Kalimas Motor.
2. Kalimas Motor diharapkan untuk mempertahankan service delivery yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggannya. Dengan memberikan service delivery yang lebih baik lagi, dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan individual agar pelanggan merasa benar-benar dilayani dan dihormati.
3. Meningkatkan kemampuan karyawan, dengan cara memberikan pengarahan dan pelatihan yang baik agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan memuaskan konsumennya. Serta menambah jumlah karyawan untuk melayani konsumen disaat bengkel Kalimas Motor sedang dibanjiri oleh para pelanggannya yang ingin menservis kendaraannya.
4. Agar perusahaan tetap eksis dibidang usahanya, dengan cara meningkatkan service deliverynya dalam hal menambahkan jenis servis yang diberikan oleh Kalimas Motor kepada pelanggannya.