

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks kepuasan konsumen ( CSI ) yang didapat dan telah dirata – rata adalah sebesar 5.086184 point.
2. Indeks kepuasan konsumen yang diharapkan oleh perusahaan adalah sebesar 6 point yaitu nilai sempurna.
3. Perbandingan antara kepuasan yang dirasakan oleh konsumen dengan yang diharapkan oleh perusahaan adalah tidak sebanding karena indeks kepuasan yang dirasakan oleh konsumen adalah sebesar 5.086184 sedang yang diharapkan oleh perusahaan adalah sebesar 6 point
4. Kepuasan konsumen secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan Dealer Agung Motor antara lain adalah :
  - Keandalan Satpam cukup baik
  - Keramahan Satpam baik
  - Kerapihan Satpam cukup baik
  - Keramahan Sales Counter baik
  - Penerimaan Telp oleh Sales Counter baik

- Perhatian Sales Counter cukup baik
  - Keandalan Sales Counter baik
  - Kerapihan Sales Counter baik
  - Keramahan Salesman / Salesgirl cukup baik
  - Penerimaan Telp oleh Salesman / Salesgirl cukup baik
  - Perhatian Salesman / Salesgirl baik
  - Keandalan Salesman / Salesgirl baik
  - Kerapihan Salesman / Salesgirl baik
  - Keramahan Kasir cukup baik
  - Keandalan Kasir cukup baik
  - Kerapihan Kasir baik
  - Keramahan Delivery Staff baik
  - Keandalan Delivery Staff baik
  - Kerapihan Delivery Staff baik
5. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dealer Agung Motor sudah mampu memenuhi harapan para konsumennya, tetapi perusahaan belum merasa puas dengan kinerja karyawan Dealer Agung Motor dan ingin meningkatkan lagi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen

## 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan penelitian, analisa dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan pada sebagai bahan pertimbangan dalam penyempurnaan sistem yang diterapkan adalah sebagai berikut:

- Usahakan pihak manajemen lebih sering melakukan riset dan komunikasi dengan konsumen untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumennya. Misalnya dengan cara melaksanakan evaluasi kinerja karyawan di tiap akhir tahun mengenai kegiatan administrasi dan kinerja karyawannya.
- Merencanakan dan melaksanakan program kerja yang telah disepakati bersama baik pihak manajemen dengan karyawannya, agar para karyawannya dapat lebih baik lagi dalam hal penyampaian jasa pelayanan kepada para konsumennya.
- Mengkomunikasikan kembali *job deskriptor* dari tiap pekerjaan. Dengan tujuan agar para karyawan mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya dalam bekerja guna dapat memenuhi kepuasan konsumen.
- Peningkatan reward atau penghargaan kepada setiap karyawan yang telah bekerja dengan baik sehingga dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya lagi dan memberikan sanksi kepada setiap karyawan yang lalai dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.
- Ciptakan suasana kerja yang lebih mendukung, menyenangkan bagi pihak karyawan dan pihak manajemen sehingga membantu mereka dalam melaksanakan setiap tanggung jawab yang telah diberikan.