

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Layanan purna jual yang dilakukan Yamaha Aneka Jasa Bandung dapat dikatakan baik, hal ini tercermin dari Harga yang diberikan untuk masing-masing suku cadang sesuai dengan kualitas suku cadang, Ketersediaan suku cadang Yamaha Aneka Jasa Bandung lengkap, Para petugas bengkel/teknisi mampu dalam mengatasi semua keluhan dan kebutuhan pelanggan, Selama menanggapi keluhan, sikap para teknisi Yamaha Aneka Jasa Bandung sopan dan ramah, Peralatan bengkel yang dimiliki Yamaha Aneka Jasa Bandung lengkap dan Ruang tunggu yang disediakan Yamaha Aneka Jasa Bandung bersih.
2. Kepuasan pelanggan Yamaha Aneka Jasa Bandung dapat dikatakan puas, hal ini tercermin dari tanggapan responden yang menyatakan bahwa Sebagai pelanggan terhadap tarif layanan bengkel yang ditetapkan oleh Yamaha Aneka Jasa Bandung merasa puas, Sebagai pelanggan terhadap kecepatan tanggapan keluhan pelanggan merasa puas, Kemampuan petugas bengkel memenuhi harapan, Kenyamanan dan kebersihan ruang tunggu memenuhi harapan.

3. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa garansi ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0,129, Penyediaan Accessories ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0,684, pelayanan pemeliharaan dan perbaikan ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0,376, fasilitas dan perlengkapan ( $X_4$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan pelanggan (Variabel Y) sebesar 0,281. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa pada variabel layanan purna jual yang dominan adalah factor garansi.

Hasil perhitungan secara simultan menunjukkan bahwa besarnya koefisien korelasi layanan purna jual ( $X$ ) sebesar 0,843. Nilai tersebut berada antara nilai 0.80 – 1,000, artinya memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat dengan Kepuasan pelanggan (Variabel Y). Besar pengaruh variabel layanan purna jual adalah sebesar 0,698 terhadap variabel kepuasan pelanggan, sisanya sebesar 0,302 tidak dibahas lebih dalam dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis dapat memberikan usulan saran sebagai berikut :

1. Layanan purna jual pada penelitian ini mempunyai pengaruh sebesar 0,698 terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan purna jual

merupakan salah satu faktor utama yang menjadi pertimbangan konsumen dalam kepuasan pelanggan sehingga perusahaan harus lebih meningkatkan layanan purna jualnya, sehingga besar pengaruhnya meningkat

2. Untuk meningkatkan layanan purna jual, seharusnya batas KM garansi pelayanan (service gratis) yang dilaksanakan Yamaha Aneka Jasa Bandung harus sesuai dengan yang dijanjikan, tingkat kualitas suku cadang yang diberikan oleh Yamaha Aneka Jasa Bandung harus yang benar-benar berkualitas untuk menjaga kepercayaan pelanggan, Petugas bengkel dalam menyelesaikan setiap keluhan dan kebutuhan pelanggan harus tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan dan Ruang tunggu yang disediakan Yamaha Aneka Jasa Bandung ditata lebih baik lagi untuk kenyamanan pelanggan.

