

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab IV, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis data profil responden maka dapat disimpulkan bahwa komposisi mayoritas konsumen PT. Cinta Damai Putra Bahagia sebesar 60 % berjenis kelamin pria, 52 % berusia diantara 21 – 30 tahun, 45 % bekerja sebagai wiraswasta, 42.5 % berlatar belakang pendidikan sebagai sarjana (S1/D3), 75% berdomisili dikota Cirebon, 60% berstatus telah menikah dan 42,5% atau sebagian besar berpenghasilan antara Rp 5 juta hingga Rp 7,5 juta.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Cinta Damai Putra Bahagia sudah baik, ini terbukti dari proses pelaksanaan penilaian atas kualitas pelayanan di PT. Cinta Damai Putra Bahagia, dimana sebagian besar jawaban responden puas (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan pihak PT. Cinta Damai Putra Bahagia. Tetapi masih ada juga yang harus diperhatikan lagi yaitu kecepatan pelayanan dan mengenai jaminan purna jual.
3. Minat beli konsumen setelah berkunjung di PT. Cinta Damai Putra Bahagia secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban

responden adalah setuju atau baik (positif) pada saat diajukan pertanyaan mengenai minat untuk membeli oleh konsumen.

4. Berdasarkan penghitungan yang telah dilakukan, didapat Koefisien Korelasi Spearman (r_s) sebesar 0,7385 yang terbukti bahwa terdapat hubungan yang cukup berarti antara variabel kualitas jasa terhadap minat beli konsumen yang berkunjung di PT. Cinta Damai Putra Bahagia. Dimana jika dilihat dari koefisien determinasi didapat 54.542 % minat beli konsumen dipengaruhi oleh kualitas jasa yang diberikan oleh pihak PT. Cinta Damai Putra Bahagia, sedangkan 45.458 % dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Dengan melakukan uji statistik berdasarkan hipotesis umum dengan tingkat signifikan ($\alpha = 5\%$), diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ (6.7520 > 1.6772). Dengan demikian H_0 ditolak dan disimpulkan bahwa ada/ terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat beli konsumen yang berkunjung di PT. Cinta Damai Putra Bahagia.

5.2 Saran

Dengan melihat pada hasil penelitian dan observasi yang ada, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang diharapkan dapat memberikan masukan dalam upaya peningkatan kualitas jasa pada PT. Cinta Damai Putra Bahagia untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya :

1. Dari penelitian yang dilakukan, para responden mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan kecepatan penyelesaian pengurusan surat-surat

kendaraan. Maka sebaiknya PT. Cinta Damai Putra Bahagia lebih memperhatikan lagi tentang kecepatan birokrasi pengurusan surat-surat tersebut.

2. Dari penelitian yang dilakukan, para responden juga mengatakan bahwa mereka kurang puas dengan jaminan purna jual. Maka sebaiknya PT. Cinta Damai Putra Bahagia sesekali memberikan *discount* khusus *service* pada waktu-waktu tertentu agar lebih memuaskan para pelanggan.
3. Sebaiknya PT. Cinta Damai Putra Bahagia menyediakan fasilitas pelayanan publik baru yang lebih bervariasi sehingga para konsumen merasa dimanjakan dengan kelengkapan fasilitas yang disajikan. Hal ini perlu diperhatikan mengingat keinginan dan permintaan konsumen yang sering berubah dan kelengkapan fasilitas publik sangat mempengaruhi kepuasan konsumen
4. Para karyawan sebaiknya mendapatkan pengarahan yang cukup agar mereka memiliki keahlian yang baik pada saat melayani konsumen dan menangani keluhan konsumen, karena karyawan yang memiliki keahlian yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan bisa memuaskan konsumennya.
5. Agar PT. Cinta Damai Putra Bahagia tetap eksis di bidang usahanya, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas produk atau jasanya. Hal ini diharapkan dapat memuaskan pelanggannya sehingga pada akhirnya akan dapat meningkatkan penjualan dan mempertahankan kelangsungan hidup restaurant.

6. Serta fasilitas bengkel yang disediakan sebagai suatu pelayanan penjualan kinerja perbaikannya sebaiknya tidak selalu mengganti parts mobil yang masih bisa dipakai hanya karena kualitas yang memang sudah menurun. Karena jika biaya yang dihabiskan mahal, maka konsumen akan mempunyai image bahwa bengkel PT. Cinta Damai Putra Bahagia mahal, walaupun memang ada parts yang memang mahal karena original. Maka dari itu konsumen lebih menghargai bengkel sebagai fasilitas pelayanan penjualan dimana bengkel tersebut selalu mengusahakan parts yang masih bisa dipakai tanpa harus mengganti parts tersebut dengan yang baru. Lebih baik lagi jika hendak mengganti sesuatu, menanyakan terlebih dahulu kepada yang pemiliknya.