

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Demang Sakti Motor, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Untuk penerapan pelayanan yang telah dilakukan Demang Sakti Motor, berdasarkan hasil perhitungan persentase terhadap jawaban yang diberikan responden mengenai variabel-variabel kualitas pelayanan diperoleh persentase antara 66% hingga 78% yang seluruhnya masuk pada range skor “Kuat”. Sedangkan, untuk persentase rata-rata keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan persentase yang didapat adalah sebesar 72% yang juga masuk pada range skor yang “Kuat”. Dengan begitu, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan meliputi dimensi bukti fisik/berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) telah diterapkan dengan “baik” oleh Demang Sakti Motor. Meskipun terdapat persentase sebesar 28% belum dapat dicapai karena dipengaruhi oleh faktor lain seperti penyediaan fasilitas hiburan, kecanggihan teknologi yang digunakan, pengkreasian terhadap cara pelayanan dan atau tingkat keramahan petugas.
- b. Untuk kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan dimensi dari kualitas pelayanan, berdasarkan pelayanan yang diberikan Demang Sakti Motor kepada para pelanggannya menunjukkan bahwa pelayanan tersebut telah dilakukan sesuai dengan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan. Hal tersebut dibuktikan dengan dilakukannya pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kriteria-kriteria dari masing-masing dimensi yang ada, seperti dimensi Bukti Fisik/Berwujud (*Tangibles*) meliputi penampilan dan sarana dan prasarana, dimensi Kehandalan (*Reliability*) meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama, sikap simpatik dan akurasi, dimensi Daya Tanggap

(*Responsiveness*) meliputi kecepatan dan ketepatan melayani dan memberikan informasi yang jelas, dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi kompetensi, keamanan dan sopan santun, serta dimensi Empati (*Empathy*) meliputi melayani dengan tulus dan pelayanan secara personal kepada pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, guna memenuhi kekurangan dan meningkatkan kembali pelayanan yang ada, adapun saran yang dapat diberikan mengenai keseluruhan pembahasan adalah.

- a. Untuk penerapan pelayanan yang telah dilakukan oleh Demang Sakti Motor, sebaiknya Demang Sakti Motor tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan serta meningkatkannya dengan cara menambahkan pelayanan-pelayanan lain seperti fasilitas hiburan misalnya menambahkan *sound system* agar pelanggan yang sedang menunggu tidak merasa jenuh dan merasa lebih nyaman lagi, mengganti peralatan perbengkelan yang masih manual dengan peralatan modern, melakukan kreasi pada pelayanan dengan cara memberikan *merchandise* atau *souvenir* kepada pelanggan-pelanggan yang melakukan *service* selama 3 (tiga) bulan berturut-turut serta menerapkan dengan benar sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam) kepada “seluruh” petugasnya. Sehingga pelanggan akan merasa lebih tertarik dan senang dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Untuk kesesuaian pelayanan yang dilakukan berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan, sebaiknya Demang Sakti Motor selalu mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan ini, karena melalui pendekatan terhadap kelima dimensi ini Demang Sakti Motor akan lebih mudah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan dari pelanggannya, dimanan salah satu tujuan utama perusahaan adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan.