

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil pembahasan laporan akhir ini, yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan kualitas pelayanan di AHASS Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang belum sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai kepuasan pelanggan pada lima dimensi hanya terdapat dua dimensi kualitas pelayanan yang membuat pelanggan puas yaitu dimensi bukti fisik dengan skor rata-rata 101,81% dan dimensi jaminan dengan skor rata-rata 102,28%.
2. Perbandingan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan tingkat kepentingan melalui diagram kartesius atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan dalam kualitas pelayanan jasa AHASS Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang yaitu karyawan memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam mendapatkan suku cadang asli honda, ketelitian karyawan dalam proses perbaikan.
3. Nilai rata-rata dari rata-rata kinerja dan harapan kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memberikan kepuasan pelanggan AHASS Setia Motor cabang 35 Ilir Palembang terletak pada dimensi "Jaminan" dengan skor persentase terbesar 102,06%. Ini membuktikan bahwa kemampuan karyawan perusahaan dalam menumbuhkan rasa percaya pelanggan merupakan pelayanan yang paling memberikan rasa puas bagi pelanggan.

5.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan di atas, maka selanjutnya peneliti mengemukakan beberapa saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak perusahaan:

1. AHASS Setia Motor sebaiknya diharapkan mampu memperbaiki kualitas pelayanan jasa dengan cara memberikan peningkatan kualitas pada atribut-atribut dimensi yang belum sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu: kehandalan, daya tanggap dan empati.
2. Perusahaan diharapkan segera memperbaiki kualitas karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan, kemudahan dalam mendapatkan suku cadang asli honda dan ketelitian karyawan dalam proses perbaikan. Misalnya dengan memberikan perhatian yang lebih kepada karyawan, memberikan pengetahuan mengenai pentingnya memahami kepuasan pelanggan, segera melakukan pemesanan barang apabila persediaannya sudah di batas minimum, terus memberikan pelatihan dan melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja karyawan agar karyawan dapat selalu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.
3. Sebaiknya perusahaan mempertahankan dimensi jaminan yang memberikan kepuasan pelanggan yang paling dominan dan meskipun dimensi tersebut rata-ratanya sudah memenuhi kepuasan pelanggan namun perusahaan masih harus memberikan perhatian kepada karyawannya agar kinerja karyawan dapat dipertahankan. Misalnya mendengarkan dan menghargai ide yang diberikan karyawan mengenai kebaikan untuk perusahaan, mengapresiasi peningkatan kinerja karyawan seperti memberikan bonus agar mereka senang dan bersemangat untuk bekerja.