

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Usaha Maju Jaya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- a. Untuk kualitas layanan secara keseluruhan yang telah dilakukan oleh Bengkel Usaha Maju Jaya, berdasarkan analisa dari persentase rata-rata keseluruhan variabel bisa dilihat telah diterapkan dengan sangat baik karena 82% dari seluruh dimensi pelayanan telah dilakukan dengan sangat baik sedangkan 18% belum bisa dicapai karena faktor yang lain baik berupa cara pelayanan, peralatan yang dianggap kurang modern dan fasilitas penghibur yang kurang. Untuk persentase rata-rata keseluruhan dari variabel kualitas pelayanan persentase yang didapat adalah sebesar 82% yang juga masuk pada range skor yang “Sangat 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 Bengkel Usaha Maju Jaya. Meskipun terdapat persentase sebesar 18% belum dapat dicapai karena dipengaruhi oleh faktor lain seperti penyediaan fasilitas hiburan, kecanggihan teknologi dan cara pelayanan.
- b. Untuk kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan dimensi dari kualitas pelayanan, berdasarkan pelayanan yang diberikan Bengkel Usaha Maju Jaya 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 Keandalan (*Reliability*) meliputi ketepatan waktu, pelayanan yang sama dan akurasi, dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) meliputi kecepatan dan ketepatan melayani dan memberikan informasi yang jelas, dimensi Jaminan (*Assurance*) meliputi kompetensi, keamanan, kompetensi 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 dibekankan mengenai keseluruhan pembahasan adalah.

- a. Untuk penerapan pelayanan yang telah dilakukan oleh Bengkel Usaha Maju Jaya, sebaiknya Bengkel Usaha Maju Jaya 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, melakukan kreasi pada pelayanan dengan cara memberikan souvenir kepada pelanggan-pelanggan yang melakukan servis 6 (enam) bulan berturut-turut serta menerapkan dengan benar sistem 3S (Senyum, Sapa, Salam) kepada “seluruh” petugasnya. Sehingga pelanggan akan merasa lebih senang dengan pelayanan yang diberikan.
- b. Untuk kesesuaian pelayanan yang dilakukan berdasarkan dimensi dari kualitas pelayanan, sebaiknya Bengkel Usaha Maju Jaya selalu mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan ini, karena melalui pendekatan terhadap kelima dimensi ini

Bengkel Usaha Maju Jaya akan lebih mudah untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan dari pelanggannya, dimana salah satu tujuan utama perusahaan adalah memberikan kepuasan bagi pelanggan.

