BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan serta analisis data hasil penelitian pada bengkel Daya Adira Mustika Bandung , maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengelolaan kualitas jasa pada umumnya telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Kontrol kualitas yang senantiasa di lakukan oleh perusahaan serta oleh pihak Astra Honda Motor menjadikan pelayanan yang disajikan oleh perusahaan menjadi yang terbaik. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah dalam pencapaian visi AHASS sebagai " *The Best Honda Service Network in The World*". Para pelanggan Bengkel Daya Adira Mustika umumnya menilai bahwa kelima dimensi penilaian kualitas jasa (*reliability, responsive, assurance, empathy and tangible*) pada bengkel ini adalah baik. Berdasarkan hasil penelitian, urutan penilaian kualitas jasa dari yang terbaik adalah: *tangible* (21,09 %), *assurance* (20,95 %), *reliability* (19,99 %), *empathy* (19,44 %), dan *responsive* (18, 53 %).

2. Pengelolaan kualitas jasa yang telah dilakukan oleh pihak bengkel Daya Adira Mustika Bandung telah memberikan kepuasan yang cukup kepada pelanggannya. Adapun urutan presentase ciri-ciri pelanggan dari yang terbesar

yaitu: kesesuaian harapan pelanggan 11 %, kesetiaan pelanggan 10,5 %, intensitas perbaikan yang sering dilakukan pelanggan 10,3 %, intensitas pembelian produk pelengkap (suku cadang) oleh pelanggan 10,2 %, tidak menghentian penggunaan jasa bengkel dan beralih ke bengkel lain 10,2 %, pemberian komentar yang baik tentang pelayanan bengkel 9,95 %, ketidak tertarikan pelanggan terhadap promosi yang ditawarkan bengkel lain 9,67 %, intensitas tidak mengajukan keluhan kepada bengkel atau pihak lain 9,50 %, kepekaan terhadap kenaikan harga jasa bengkel 9,34 %, dan pemberian rekomendasi oleh pelanggan kepada orang lain 9,01 %.

3. Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan menunjukan bahwa :

   - Koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,63 yang berarti bahwa derajat keeratan antara kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan tergolong sedang dan positif. Sedangkan koefisien determinasi diperoleh sebesar 39,7 %, artinya kualitas jasa berperan sebesar 39,7 % dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

   - Pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan sebanyak 48 , menghasilkan $t_{hitung} > t_{tabel,}$ yang berarti bahwa kualitas jasa pada bengkel Daya Adira Mustika berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran – Saran

Setelah diperoleh berbagai kesimpulan diatas maka penulis mencoba untuk mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, diantaranya :

1. Pengelolaan kualitas jasa oleh PT. Daya Adira Mustika yang telah dilakukan dengan baik hendaknya dipertahankan . Dalam rangka mendukung pengelolaan kualitas jasa yang baik, maka aspek *responssive* sedikit ditingkatkan dengan menambah personil dan peralatan agar proses perbaikan dapat dilaksanakan lebih cepat.

2. Kepuasan pelanggan pada PT. Daya Adira Mustika yang cukup baik hendaknya ditingkatkan, dengan lebih memahami apa yang dibutuhkan pelanggan dan lebih peka lagi terhadap harapan pelanggan yang belum terpenuhi oleh perusahaan.

3. Peranan kualitas jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan semakin ditingkatkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan pemberian motivasi yang lebih intensif kepada karyawan mengenai pentingnya kualitas jasa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan serta memberikan kepuasan kepada karyawannya, mengingat karyawan adalah salah satu pihak yang berperan dalam penyampaian jasa (terlibat langsung dengan pelanggan).