BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bastian Rental Mobil Bandung yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka dapat disimpulkan :

1. Tanggapan Responden mengenai Kinerja dan Harapan :
   - Tanggapan responden mengenai kinerja kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung termasuk ke dalam kategori **memuaskan** dan berada dalam interval tingkat intensitas memuaskan. Diantara dimensi kualitas pelayanan, yang memiliki nilai paling besar yaitu *reliability* (keandalan) sebesar dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu *empathy* (empati) sebesar.
   - Tanggapan responden mengenai harapan kualitas pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung termasuk ke dalam kategori **penting** dan berada dalam interval tingkat intensitas penting yakni. Diantara dimensi kualitas pelayanan, yang memiliki nilai paling besar yaitu *reliability* (keandalan) dengan skor total dan dimensi yang memiliki nilai terendah yaitu *tangibles* (bukti fisik) dengan skor.

2. Tujuan pelaksanaan pelayanan pada Bastian Rental Mobil Bandung :
   - Memenuhi kebutuhan pelanggan
   - Menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan

- Menciptakan citra *(image)* perusahaan
- Mempertahankan pelanggan yang setia

3. Upaya meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan, Bastian Rental Mobil Bandung menetapkan 2 strategi :
    - Strategi pemasaran berupa *Relationship Marketing*
    - Strategi *Superior Customer Service*
        - Kenyamanan dalam perjalanan
        - Pelayanan pribadi
        - Atribut pendukung lainnya
        - Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

5.2 Saran

Beberapa masukan dari penulis yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi perusahaan, yaitu :

1. Bastian Rental Mobil sebaiknya lebih meningkatkatkan Sumber Daya Manusia yang ada dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan yang berfokus untuk memuaskan pelanggan secara optimal dan meningkatkan pelayanan menjadi lebih berkualitas, khususnya pada karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Hal ini bertujuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dimata pelanggan.

2. Kualitas pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung dinilai baik. Untuk itu lebih dipertahankan dan ditingkatkan lagi dimasa yang akan datang karena kualitas pelayanan yang unggul dan berkualitas akan memberikan kontribusi yang baik bagi keberhasilan suatu bisnis jasa seperti rental mobil, terutama pada dimensi *empathy* (empati) dan *responsiveness* (daya tanggap) mengenai perhatian, pemahaman akan kebutuhan konsumen, kesigapan akan melayani konsumen dan juga ketanggapan karyawan terhadap keluhan konsumen. Walaupun dinilai cukup memuaskan, tetapi akan lebih baik lagi bila dapat diperhatikan dan ditingkatkan sehingga konsumen puas akan pelayanan yang diberikan oleh Bastian Rental Mobil Bandung.

3. Karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan dengan kepuasan pelanggan/konsumen, maka perusahaan haru lebih meningkatkan kualitas pelayanannya mengenai pengetahuan dan kemampuan karyawan di masa yang akan datang dengan begitu diharapkan konsumen akan merasakan sangat puas terhadap pelayanan Bastian Rental Mobil Bandung.