Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Jumlah Konsumen JG CIWASTRA.

Berdasarkan perhitungan dan analisis dimensi kualitas pelayanan jasa dapat disimpulkan nilai atau besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen yang datang ke Yamaha JG CIWASTRA. Dari 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangible* diurutkan dari pengaruh yang paling besar hingga pengaruh yang paling terkecil. persentase besar pengaruhnya adalah :

a. Dimensi *Tangible* atau fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi yang disediakan oleh Yamaha JG CIWASTRA memiliki persentase sebesar 0,19 (19%).

b. Dimensi *Reliability* atau kemampuan bengkel Yamaha JG CIWASTRA untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya memiliki persentase sebesar 0,03 (3%).

c. Dimensi *Responsiveness* atau kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan memiliki persentase sebesar 0,01 (1%).

d. Dimensi *Assurance* atau pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Bengkel JG CIWASTRA memiliki persentase sebesar 0,01 (1%).

e. Dimensi *Emphaty* atau kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan memiliki persentase sebesar -0,05 (-5 %).

Dari seluruh dimensi kualitas pelayanan jasa yang memiliki persentase pengaruh paling besar terhadap jumlah konsumen Yamaha JG CIWASTRA adalah dimensi *tangible.*

6.1.2 Usulan Perbaikan

Sebelum memberikan usulan perbaikan yang berdasarkan materi dimensi kualitas pelayanan jasa urutan pengaruh dimensi terbesar terhadap jumlah konsumen JG CIWASTRA sebagai berikut ; T*angible, Reliability, responsiveness, assurance,* dan *emphaty.*

a. Dimensi *Tangible* : Fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi
Menjadi pengaruh yang paling besar terhadap jumlah konsumen yang datang berarti pihak penyedia jasa atau JG CIWASTA, harus benar benar memerhatikan fasilitas fisik dari eolayanan jasanya seperti ruang tunggu yang nyaman dengan fasilitas bengkel yang cukup baik.

b. Dimensi *Reliability* : Kemampuan Bengkel yamaha JG CIWASTRA untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
R*eliabilty* memiliki pengaruh 3% terbilang tidak bergitu besar di banding kandengan *tangible* akan tetapi, berarti kemampuan penedia jasa menjadi salah satu factor yang mempengaruhi jumlah konsumen yang datang. akan lebih baik bila penyedia jasa bisa memberikan pelayanan janji yang akurat.

c. Dimensi *Responsiveness* : Kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan.
Responsiveness pengaruh yang cukup kecil tetapi akan lebih baik bila tidak terdapat pengaruh dari kecepatan tanggap antara penyedia dengan konsumen yang akan mengunakan pelayanan jasa dari JG CIWASTRA.

d. Dimensi *Assurance* : Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Bengkel JG CIWASTRA.

Dilihat dari persentasi untuk kesopanan dan kemampuan dari penyedia jasa perbaikan sepeda motor tersebutpun sebenranya tidak begitu memiliki pengaruh berarti konsumen sudah cukup senang dengan *attitude* pihak penyedia jasa terhadap konsumen yang datang.

e. Dimensi *Emphaty* : Kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan.

   Kembali melihat dari hasil observasi awal, kemudahan dalam melakukan interaski antara karyawan maupun mekanik terhadap konsumennya emng sudah cukup terpuaskan bisa dilihat dari hasil perhitungan bahawa dimensi *Empaty* memiliki pengaruh yang paling rendah. Tetapi tidak menutup kemungkinan pihak penyadia jasa bisa terus memperbaiki lagi agar konsumen terus merasa nyaman.

Berikut usulan yang diberikan untuk Yamaha JG CIWASTRA dengan nilai total yang didapat dari semua dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu sebesar 19%, dilihat dari nilai total tersebut maka 81% faktor yang mempengaruhinya adalah diluar dari 5 dimensi kualitas yang telah di bahas. Pihak penyedia pelayanan jasa diharapkan lebih teliti dengan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi konsumen untuk datang ke Yamaha JG CIWASTRA.

6.2 Saran

berikut ini adalah saran yang peneliti berikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di jasa perbaikan sepeda motor JG CIWASTRA :

Dengan ini dapat disimpulkan besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap jumlah konsumen yang datang ke Yamaha JG CIWASTRA lebih besar didapatkan diluar aspek dari hasil observasi yang di dapat yaitu sebesar 81% maka diharapkan Yamaha JG CIWASTRA dapat dengan jeli melihat apa saja faktor yang mempengaruh datangnya konsumen seperti hal yang tidak diperhitungkan sebelumnya. karena bila dilihat dari nilai total pengaruh yang didapatkan

berdasarkan perhitungan dimensi kualitas pelayanan jasa hanya sebesar 19% relatif lebih kecil.