

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan dengan menggunakan kuesioner di AHASS Daya Motor Kalimalang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang terdiri dari bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Variabel bukti fisik, variabel kehandalan dan variabel jaminan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini ditunjukkan dengan hasil uji t dari ketiga variabel yaitu nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada AHASS Daya Motor kalimalang yaitu dari variabel bukti fisik, variabel kehandalan, variabel daya tanggap, variabel jaminan dan variabel empati. Variabel kehandalan (*reliability*) mempunyai pengaruh yang paling dominan atau yang memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan konsumen dengan kontribusi sebesar 49.6 % lebih besar dibandingkan kontribusi variabel lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan tersebut maka saran yang dapat penulis berikan yaitu :

1. AHASS Daya Motor Kalimalang harus memperbaiki ketepatan waktu pelayanan yang dilakukan mekanik terhadap kendaraan konsumen, agar nilai dari kehandalan terhadap kepuasan konsumen terus berpengaruh positif dan dapat lebih meningkat.
2. AHASS Daya Motor Kalimalang harus meningkatkan kemampuan mekanik agar dapat menangani keluhan pelanggan, agar nilai dari jaminan terhadap kepuasan konsumen tetap berpengaruh positif dan dapat lebih meningkat.

3. Meningkatkan nilai bukti fisik (*tangible*) kepada konsumen yang mencakup kerapian karyawan AHASS Daya Motor Kalimalang. AHASS Daya Motor Kalimalang juga harus memperbaiki kebersihan fasilitas dan kelengkapan peralatan agar nilai dari bukti fisik terhadap kepuasan konsumen tetap berpengaruh positif dan dapat lebih meningkat.
4. Meningkatkan nilai tinggi dari daya tanggap (*responsiveness*) yang mencakup kesesuaian nomor antrian, dan karyawan AHASS Daya Motor Kalimalang harus bersedia memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan. AHASS Daya Motor Kalimalang juga harus memperbaiki tingkat ketelitian karyawan dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, agar nilai dari kehandalan terhadap kepuasan konsumen tetap berpengaruh positif dan dapat lebih meningkat.
5. AHASS Daya Motor Kalimalang juga harus memberikan pelatihan atau penjelasan mengenai sikap dalam menghadapi konsumen agar konsumen tetap nyaman dalam berkomunikasi dengan karyawan agar nilai dari empati terhadap kepuasan konsumen tetap berpengaruh positif dan dapat lebih meningkat.

