

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bengkel motor PT Siloam Kaisar mengenai pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, peneliti menarik kesimpulan yang merupakan jawaban atas rumusan masalah yang terdapat pada bab satu. Kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan jasa layanan purnajual yang dilakukan PT Siloam Kaisar secara umum sudah sangat baik berdasarkan hasil analisis kuantitatif, tetapi perusahaan masih membutuhkan banyak perbaikan dari hasil analisis kualitatif yang telah dilakukan. Layanan purnajual yang diberikan perusahaan adalah berupa servis rutin, ganti oli, ganti kopling, ganti kampas rem, turun mesin dan yang lainnya. Perusahaan juga menyediakan layanan penjemputan kendaraan yang akan diperbaiki dengan melalui telepon kepada perusahaan. Selain itu, Perusahaan juga melakukan pendataan pelanggan terperinci sehingga dapat membina hubungan dengan pelanggan. Pelanggan yang membeli kendaraan bermotor di perusahaan juga mendapatkan tujuh keuntungan, yaitu:
  - a. *Service* gratis selama 1 tahun atau 10.000 km
  - b. Oli gratis selama 1 tahun atau 10.000 km
  - c. *Discount sparepart* 10% selama 1 tahun atau 10.000 km
  - d. Berhadiah langsung jaket
  - e. Gratis layanan kunjungan *service* selama satu tahun atau 10.000 km
  - f. Gratis ongkos kirim ke seluruh wilayah Jawa Barat, Tegal/Brebes, Purwokerto
  - g. Gratis keanggotaan layanan Siloam Kaisar *Care* selama satu tahunDan juga, perusahaan memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat mendukung pelayanan jasa layanan purnajual serta lokasi perusahaan yang mudah ditemukan oleh pelanggan.
2. PT Siloam Kaisar telah melakukan banyak upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan selalu memberikan pelayanan jasa layanan purnajual

dengan kualitas terbaik baik jasa yang diberikan maupun *sparepart* yang dijual. Perusahaan juga memberikan garansi atas jasa yang dilakukan dan *sparepart* yang diganti di bengkel perusahaan. Akan tetapi masih banyak perbaikan yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan akan pelayanan jasa layanan purnajual perusahaan, diantaranya adalah melengkapi fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelayanan jasa layanan purnajual serta memberikan pelatihan agar para karyawan dapat melakukan pelayanan jasa layanan purnajual yang tepat dan cepat.

3. Peneliti membagikan kuesioner yang berguna untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa layanan purnajual PT Siloam Kaisar. Berdasarkan hasil penilaian responden atas dimensi kualitas jasa, penilaian rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 81,9% yang artinya pada umumnya para responden telah sangat puas dengan pelayanan jasa layanan purnajual tetapi masih harus melakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini karena penilaian atas dimensi kualitas jasa tersebut masih cukup rendah sehingga perusahaan masih membutuhkan perbaikan agar penilaian atas dimensi kualitas jasa meningkat. Penilaian responden atas dimensi *emphaty* secara rata-rata memiliki nilai paling rendah yaitu sebesar 77,7%, penilaian responden atas dimensi *tangible* secara rata-rata adalah sebesar 81,7%, penilaian responden atas dimensi *assurance* secara rata-rata adalah sebesar 81,9%, penilaian responden atas dimensi *reliability* secara rata-rata adalah sebesar 83,5% dan penilaian responden atas dimensi *responsiveness* secara rata-rata adalah sebesar 84,6%. Berdasarkan hasil penilaian responden secara keseluruhan, 13,33% responden berpendapat sangat baik, 44% responden berpendapat baik dan 42,67% responden berpendapat cukup baik atas kualitas pelayanan jasa yang diberikan perusahaan. Penilaian responden atas kualitas pelayanan jasa layanan purnajual yang diberikan perusahaan menurut pelanggan dapat dikatakan baik berdasarkan hasil analisis kuantitatif yang dilakukan tetapi masih membutuhkan beberapa perbaikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil pemeriksaan operasional yang peneliti telah lakukan, dapat diketahui saran yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan perlu melakukan penelitian yaitu pemeriksaan operasional yang lebih lama dan lebih selektif dan tepat dalam pemilihan responden sehingga hasil dari pemeriksaan operasional akan lebih baik
2. Perusahaan harus selalu berusaha menyediakan *sparepart* yang dibutuhkan pelanggan baik melalui pabrik atau mencari *supplier* lain dengan kualitas yang terbaik
3. Perusahaan memberikan pelatihan khusus yang lebih mendalam dalam pengenalan produk dan cara-cara melakukan pelayanan jasa layanan purnajual sehingga karyawan lebih memahami mengenai pelayanan jasa layanan purnajual
4. Perusahaan membuat prosedur tertulis mengenai pelayanan jasa layanan purnajual yang diberikan perusahaan (Lampiran 19)
5. Perusahaan melengkapi fasilitas fisik yang mendukung pelayanan jasa layanan purnajual seperti televisi, air minum, majalah dan yang lainnya
6. Perusahaan membuat seragam khusus yang menarik sehingga pelanggan dapat dengan mudah mencari karyawan perusahaan dan juga dapat meningkatkan citra perusahaan
7. Perusahaan menyediakan karyawan khusus bagian gudang yang bertanggung jawab untuk mencatat mutasi barang serta terdapat karyawan lain yang secara khusus mengotorisasi keluar masuk *sparepart*
8. Perusahaan mempekerjakan karyawan tambahan untuk *administration staff* dan *mechanic staff* sehingga dapat mempermudah karyawan lain dalam melakukan tugas
9. Perusahaan membuat tempat penyimpanan peralatan sehingga karyawan dapat menyimpan peralatan dengan baik serta karyawan yang bertanggung jawab atas pemakaian peralatan
10. *Sparepart* disusun dengan rapi dan sesuai dengan jenisnya dalam rak-rak yang diberi tanda sehingga akan memudahkan pencarian *sparepart* tersebut

11. Gudang, tempat penyimpanan *sparepart* dikunci dengan baik sehingga hanya orang yang berkepentingan saja yang boleh masuk ke gudang
12. Perusahaan perlu lebih memperhatikan pelanggan-pelanggan yang berada di luar kota seperti Tegal, Brebes dan lainnya dengan memberikan pelayanan jasa layanan purnajual yang cepat dan tepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, David A, V.Kumar, dan George S. (2001). Edisi 7. *Marketing Research*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Arens, Alvin A, Randal J. Elder, dan Mark S. Beasley. (2014). Edisi 15. *Auditing and Assurance Services : An Integrated Approach*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Foster, S. Thomas. (2007). Edisi 3. *Managing Quality Integrating the Supply Chain*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. (2012). Edisi 14. *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Reider, Rob. (2002). Edisi 3. *Operational Review : Maximum Results at Efficient Costs*. Canada: John Willey and Sons, Inc.
- Sekaran, Uma., Roger, Bougie. (2013). Edisi 6. *Research Methods for Business. A Skill-Building Approach* . Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Tjiptono, Fandi, dan Anastasia Diana. (2002). Edisi Revisi. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). Edisi 2. *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.