

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang. Pengujian t statistik menunjukkan nilai koefisien regresi (b) sebesar -0.019 dengan tingkat signifikansi 0.836. Nilai rata-rata pernyataan tertinggi sebesar 3.92 pada variabel *tangible* yaitu Toko Gemilang Motor memiliki peralatan yang lengkap dan berkualitas
2. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang. Pernyataan dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3.86 mengenai kecepatan pegawai dalam menyelesaikan masalah merupakan permasalahan yang dari awal peneliti paparkan.
3. *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.00 yaitu pegawai Toko Gemilang Motor sigap dalam memperbaiki truk yang rusak merupakan kelebihan yang dapat dipertahankan untuk memuaskan konsumen. Pernyataan dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3.81 yaitu pegawai Toko Gemilang Motor selalu siap melayani keluhan anda.

4. *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 3.92 yaitu perbaikan gratis jika terjadi kesalahan oleh karyawan Toko Gemilang Motor. Pernyataan dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3.76 yaitu anda merasa aman saat melakukan servis di Toko Gemilang Motor.
5. *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang. Pengujian t statistik menunjukkan nilai koefisien regresi (b) sebesar -0.132 dengan tingkat signifikansi 0.210. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4.15 yaitu pegawai Toko Gemilang Motor memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan pegawai Toko Gemilang Motor tau akan kebutuhan dan keinginan anda. Pernyataan dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3.97 yaitu pegawai Toko Gemilang Motor memberikan perhatian kepada setiap masalah anda.

B. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini antara lain:

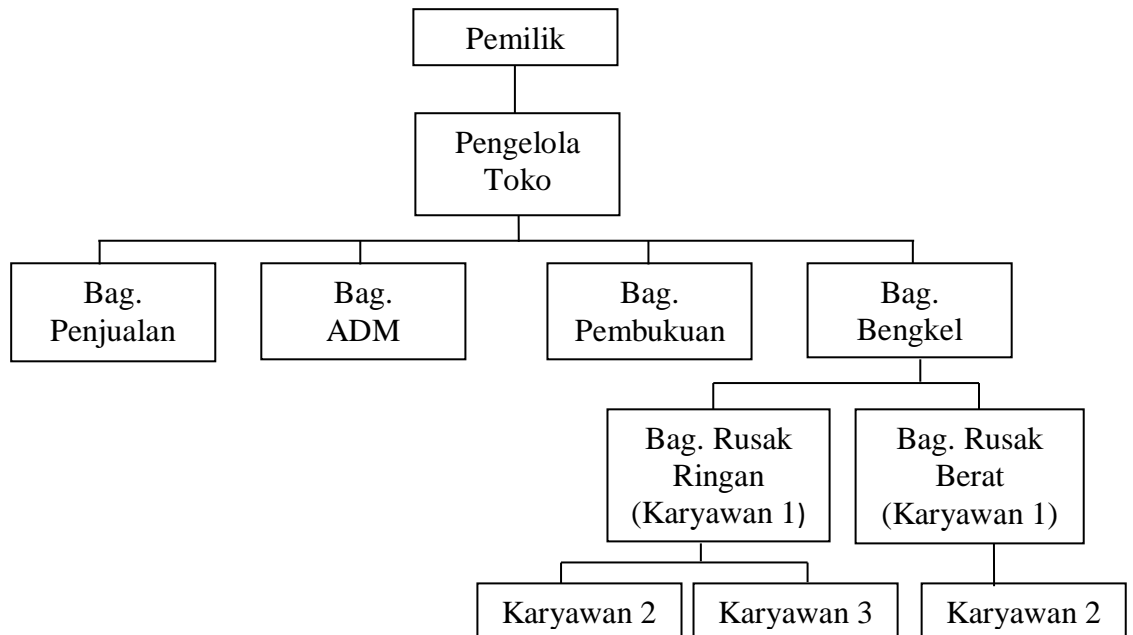
1. Untuk Toko Gemilang Motor Palembang
 - a. Variabel *tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, disarankan supaya dilakukan strategi yang lebih efektif lagi pada variabel ini sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- 1) Mengubah penampilan karyawan menjadi dan mengecat toko supaya lebih menarik
 - 2) Menambah peralatan bengkel yang masih kurang
 - 3) Menjaga kebersihan saat menservis kendaraan
- b. Variabel *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ataupun diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
- 1) Karyawan Toko Gemilang Motor hendaknya dapat memperbaiki setiap kerusakan yang terjadi
 - 2) Pengetahuan yang luas tentang dunia otomotif perlu dimiliki pegawai supaya dapat menjawab pertanyaan ataupun menanggapi keluhan dari konsumen
 - 3) Perbaikan truk hendaknya dapat diselesaikan tepat waktu
- c. Variabel *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ataupun diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
- 1) Pegawai cepat tanggap dalam memperbaiki kerusakan truk yang terjadi
 - 2) Setiap keluhan atau masalah dari konsumen hendaknya dapat ditindaklanjuti dengan baik
 - 3) Pegawai mampu memenuhi permintaan khusus dari konsumen

- d. Variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga harus dipertahankan ataupun diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu:
- 1) Bengkel hendaknya memberikan jaminan keamanan atas perbaikan seperti ganti rugi apabila terbukti melakukan kecurangan dalam memperbaiki.
 - 2) Sikap sopan dengan pelanggan perlu ditingkatkan
 - 3) Ketrampilan pegawai dalam menservis perlu ditingkatkan
- e. Variabel *emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, disarankan supaya dilakukan strategi yang lebih efektif lagi pada variabel ini sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:
- 1) Perhatian khusus terhadap konsumen perlu ditingkatkan sehingga konsumen tertarik menggunakan jasa bengkel pada masa yang akan datang
 - 2) Pegawai menanggapi keluhan dari konsumen dengan ramah
 - 3) Pemahaman kebutuhan konsumen secara spesifik perlu ditingkatkan supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara mekanik dengan konsumen
- f. Dibuat struktur organisasi agar dapat mengawasi dan menambah tenaga kasir, ADM, dan pembukuan

Gambar 5.1

Saran Struktur Organisasi Gemilang Motor



2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat menambah jumlah sampel serta menambah variabel independen lainnya sehingga dapat menjawab keterkaitan kualitas layanan (*reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan servis truk di Toko Gemilang Motor Palembang