

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Nilai tingkat kepuasan konsumen CV Duta Victory Raya terhadap kinerja kualitas pelayanan dengan perbandingan antara kinerja pelayanan dan harapan konsumen adalah 97.80%. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada CV Duta Victory Raya masuk dalam kategori sangat memuaskan.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, urutan pengembangan kualitas pelayanan perlu disesuaikan dengan prioritas pengembangan sesuai dengan tahap QFD. Urutan prioritas untuk mengembangkan atau meningkatkan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a) Meningkatkan pelayanan dealer
- b) Meningkatkan keramahan karyawan
- c) Memberikan pelatihan yang bersertifikasi pada karyawan
- d) Memperhatikan karakteristik konsumen
- e) Meningkatkan media informasi sepeda motor
- f) Informasi yang mudah dimengerti dan dipahami oleh konsumen
- g) Meningkatkan fungsi kotak keluhan dan saran
- h) Menyediakan fasilitas lengkap, tenang, dan berkualitas

1.2. Saran

Adapun saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kualitas CV Duta Victory Raya perlu melakukan survei kepuasan konsumen secara berkelanjutan, agar dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat melebihi harapan konsumen. Hal ini disebabkan lingkungan usaha yang bersifat dinamis memerlukan perbaikan secara terus menerus sesuai dengan prinsip peningkatan mutu kualitas.

2. Berdasarkan hasil analisis disarankan untuk pihak CV Duta Victory Raya meningkatkan kualitas sesuai dengan urutan prioritas yang telah disusun pada *House of Quality* (HOQ) .

