

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan kelas bisnis kendaraan di Dealer Fortuna Motor dilihat dari 5 dimensi *SERVQUAL* memiliki nilai rata-rata kepuasan sebesar 3,93 dan nilai harapan 3,99 sehingga masih terdapat gap -0,07 . Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelanggan dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Dealer Fortuna Motor.
2. Pada diagram *IPA* atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk perbaikan yaitu keseluruhan atribut yang terdapat dalam kuadran A, yaitu memiliki area parkir yang cukup, ketersediaan fasilitas penunjang (*toilet, wastafel, moshola, live music, wifi, steam gratis*), memiliki ruangan yang nyaman dan luas, karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih).
3. Terdapat hubungan yang positif dan antara variable kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan, hubungan yang positif menandakan semakin baik kualitas pelayanan *Customer service*. maka semakin baik tingkat kepuasan pelanggan atau pelanggan semakin puas terhadap layanan di Dealer Yamaha Fortuna.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat diberikan penulis adalah:

1. Untuk Dealer Fortuna Motor perlu memperbaiki atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan pada setiap dimensinya, terutama atribut yang menjadi prioritas utama/kuadran A yaitu atribut 1 memiliki area parkir yang cukup, lali atribut 3 ketersediaan fasilitas penunjang (*toilet, wastafel, musolah, live music, wifi, steam gratis*), berikutnya atribut 4 memiliki ruangan yang nyaman dan leluasa, dan yang trakhir karyawan memberikan perhatian personal kepada pelanggan (ucapan selamat datang dan terimakasih) agar pelanggan Dealer Fortuna Motor dapat merasa puas.

2. Untuk memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama yang dapat dilakukan perusahaan yaitu perancangan ulang atau tataletak ulang area parkir agar diperluua agar pengunjung merasa lebih nyaman. Diadakan *live music* setiap *weekend*, memperluas area *indoor* untuk pengunjung yang tidak merokok. Dalam meningkatkan keramhan pelayanan Dealer Fortuna Motor perlu memperhatikan sikap dari pelayan ketika bertamu dengan konsumen dan melayani konsumen, saran yang dapat diperhatikan Dealer Fortuna, menyapa konsumen ketika masuk ke Dealer Fortuna dan mengucapkan terimakasih diiringi harapan konsumen akan kembali lagi.
3. Pihak manajemen Dealer Yamaha Fortuna perlu menyediakan kotak saran untuk menampung masukan atau saran dari konsumen sekaligus memahami kebutuhan konsumen.
4. Pihak manajemen seharusnya memberikan k3 kepada montir supaya tidak terjadi kecelakaan ditempat kerja dan supaya konsumen melihat montir berpakaian k3-nya.

