

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pencapaian kualitas pelayanan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 85,56%. Hasil tersebut berada di daerah sangat baik, yaitu berada antara 80% - 100%. Yang artinya pencapaian kualitas pelayanan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang pada bulan Februari 2019 adalah sangat baik.
2. Pencapaian kinerja karyawan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 81,26%. Hasil tersebut berada di daerah sangat baik, yaitu berada antara 80% - 100%. Yang artinya pencapaian kinerja karyawan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang pada bulan Februari 2019 adalah sangat baik.
3. Pencapaian kepuasan pelanggan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 81,26%. Hasil tersebut berada di daerah sangat baik, yaitu berada antara 80% - 100%. Yang artinya pencapaian kepuasan pelanggan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang pada bulan Februari 2019 adalah sangat baik.
4. Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kinerja karyawan (X_2) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,766. Hasil tersebut berada di daerah kuat, yaitu berada antara 0,600 – 0,799. Sehingga hubungan antara kualitas pelayanan (X_1) dengan kinerja karyawan (X_2) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang pada bulan Februari 2019 adalah kuat.
5. Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,467. Sehingga dari hasil itu, variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki pengaruh langsung (tanpa melalui variabel X_2) sebesar 0,218 atau 21,8% dan pengaruh tidak langsung (melalui variabel X_2) sebesar 0,175 atau 17,5% terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).

6. Terdapat pengaruh secara parsial antara kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,491. Sehingga dari hasil itu, variabel kinerja karyawan (X_2) memiliki pengaruh langsung (tanpa melalui variabel X_1) sebesar 0,241 atau 24,1% dan pengaruh tidak langsung (melalui variabel X_1) sebesar 0,175 atau 17,5% terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y).
7. Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang sebesar 0,809. Hasil tersebut berarti bahwa kedua variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja karyawan (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,809 atau 80,9%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini yang membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja karyawan terhadap kepuasan pelanggan bengkel di PT. Astra International Tbk. – Auto2000 Karawang, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pada pencapaian kualitas pelayanan, perlu dilakukan perbaikan pada indikator fasilitas bengkel, ketepatan janji penyerahan dan cepat tanggap dalam melayani pelanggan. Karena pada masing-masing indikator tersebut berada pada pencapaian terendah yaitu 86%. Dan untuk indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator keramahan dan kesopanan *Service Advisor* (SA), karena mendapat pencapaian tertinggi yaitu 92%.
2. Pada pencapaian kinerja karyawan, perlu dilakukan perbaikan pada indikator kemampuan mekanik dalam menganalisa keluhan, kemampuan mekanik dalam melakukan servis atau perbaikan, efisiensi waktu servis atau perbaikan, kecepatan kerja *Service Advisor* (SA), dan ketepatan kerja *Service Advisor* (SA). Karena pada masing-masing indikator tersebut berada pada pencapaian terendah yaitu 82%. Dan untuk indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator kemampuan *Service Advisor* (SA) dalam mengidentifikasi keluhan, karena mendapat pencapaian tertinggi yaitu 87%.

3. Pada pencapaian kepuasan pelanggan, perlu dilakukan perbaikan pada indikator kebersihan kendaraan setelah servis. Karena pada indikator tersebut berada pada pencapaian terendah yaitu 77%. Dan untuk indikator yang perlu dipertahankan yaitu indikator adanya program promo, karena mendapat pencapaian tertinggi yaitu 89%.
4. Bengkel Auto2000 Karawang sebisa mungkin untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawannya demi bisa selalu memberikan kepuasan terhadap para pelanggannya, karena dari penelitian ini hubungan atau korelasi kualitas pelayanan dan kinerja karyawan adalah kuat yaitu sebesar 0,766 atau 76,6%. Sehingga dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau memperbaiki standar-standar pelayanan yang sekiranya belum cukup atau mengevaluasi kinerja karyawannya, dengan demikian kualitas pelayanan dan kinerja karyawan akan lebih baik dan berdampak positif terhadap kepuasan pelanggan bengkel.
5. Bengkel Auto2000 Karawang dalam era persaingan bisnis yang ketat pada saat ini, diharapkan bisa memiliki kualitas pelayanan yang maksimal dan prima. Dengan produk-produk pelayanan yang maksimal dan menyenangkan akan membuat para pelanggan lebih senang dan enjoy pada saat melakukan servis. Sehingga *improve-improve* dalam hal pelayanan sangat diperlukan untuk mencapai kualitas pelayanan yang maksimal. Terlihat dalam penelitian ini kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar yaitu 0,467 atau 46,7%. Jadi kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan demi tercapainya kepuasan pelanggan yang diinginkan.
6. Selain kualitas pelayanan, bengkel Auto2000 Karawang juga harus memperhatikan dan melakukan evaluasi tentang kinerja para karyawannya. Dengan menetapkan kebijakan-kebijakan standar kinerja mekanik, SA, MRA, dan lainnya diharapkan kinerja karyawan bisa berada pada performansi yang terbaik dalam memberikan hasil pekerjaannya. Hal itu tak bisa dipandang remeh juga karena kinerja karyawan dalam penelitian ini juga memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,491 atau 49,1%. Oleh karena itu, kinerja karyawan harus selalu

dijaga dan juga ditingkatkan apabila ingin mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan oleh manajemen atau perusahaan.

7. Saran yang terakhir yaitu selain dari faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, bengkel Auto2000 Karawang juga harus memberikan sesuatu yang dibutuhkan para pelanggannya agar mereka merasa puas setelah melakukan servis kendaraan Toyotanya. Karena dalam penelitian ini selain faktor kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (dalam penelitian ini adalah nilai e) sebesar 0,191 atau 19,1%. Penulis juga berpesan kepada peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan, lakukan penelitian menggunakan selain variabel kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Dengan begitu penelitian yang mengukur kepuasan pelanggan bisa dikembangkan lagi.

