

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya, yaitu dari pengumpulan data, penelitian data sampai dengan pembahasan, maka penulis menarik beberapa kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan *home service* terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon, yaitu sebagai berikut :

1. Dari hasil analisis kinerja yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan *Home Service* pada Bengkel Bintang Timur Cirebon secara keseluruhan, maka dapat diperoleh rata-rata tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *Home Service* sebesar 4,3. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan kinerja yang dirasakan konsumen terhadap kualitas pelayanan Bengkel Bintang Timur adalah sangat baik, sehingga kualitas pelayanan Bengkel Bintang Timur Cirebon dapat memenuhi harapan konsumen. Pelaksanaan kinerja tertinggi yang dirasakan responden adalah mengenai fasilitas Bengkel Bintang Timur dan fasilitas pelayanan. Sedangkan kinerja terendah yang dirasakan responden adalah mengenai ketepatan karyawan dalam menangani keluhan konsumen.
2. Berdasarkan hasil analisis harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *Home Service* Bengkel Bintang Timur Cirebon, secara keseluruhan maka dapat diperoleh rata-rata harapan konsumen sebesar 39,1. Hal ini menunjukkan bahwa harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan *Home Service* Bengkel Bintang Timur Cirebon adalah memuaskan. Harapan tertinggi responden mengenai kondisi perlengkapan Mekanik Bintang Timur dan ketepatan karyawan dalam menangani keluhan. Sedangkan harapan terendah responden mengenai kesopanan karyawan dalam menerima telepon.

3. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi Rank Spearman (r_s), maka diperoleh r_s sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan arahnya positif antara variabel X (kualitas pelayanan *Home Service*) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan). Artinya apabila pelaksanaan kualitas pelayanan ditingkatkan, maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bengkel Bintang Timur Cirebon.

Berdasarkan perhitungan Koefisien Determinasi (K_d), maka diperoleh K_d sebesar 64,82% artinya bahwa pengaruh kualitas pelayanan *Home Service* terhadap kepuasan pelanggan adalah sebesar 64,82% sedangkan sisanya sebesar 35,18% merupakan pengaruh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Berdasarkan perhitungan Analisis uji hipotesis, maka dapat diketahui nilai t hitung adalah sebesar 7,182 dan nilai t tabel adalah sebesar 1,701. Hal ini menunjukkan bahwa t hitung $>$ t tabel, sehingga H_a diterima H_0 ditolak. Ini berarti terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena nilai t hitung berada pada daerah penolakan H_0 , jadi hipotesis yang diajukan penulis, yaitu “Kualitas pelayanan *home service* mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Bintang Timur Cirebon”, dapat diterima.

5.2 Saran

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah diambil, penulis ingin memberikan beberapa saran yang diharapkan menjadi bahan masukan dan pertimbangan dari pihak manajemen dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Dengan lebih mengetahui karakteristik pelanggan yang membutuhkan pelayanan jasa *home service*, pihak manajemen tentunya harus jeli dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan untuk melayani dan memuaskan kebutuhan pelanggannya.

2. Dari perhitungan rank spearman diperoleh nilai r_s sebesar 0,805 dimana menunjukkan adanya pengaruh yang cukup erat antara pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Bintang Timur Cirebon terhadap kepuasan pelanggannya.
3. Pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk menanggulangi atribut-atribut pelayanan yang dirasakan pelanggan tidak memuaskan. Sebaiknya pihak manajemen harus cepat tanggap terhadap masukan-masukan dari pihak pelanggan dalam upaya menangani atribut yang kurang memuaskan tadi, karena harus disadari bahwa *word od mouth* dalam bisnis jasa bengkel sangat penting dan tidak boleh diabaikan.
4. Kepuasan pelanggan yang tinggi atas atribut-atribut pelayanan yang menjaga citra perusahaan, karena mempertahankan prestasi yang sudah baik lebih sulit dari pada memperolehnya.

A. Kualitas Pelayanan *Home Service*

No	Pernyataan	SS	S	CS	TS	STS
1.	Perlengkapan yang dibawa mekanik Bintang Timur bertugas cukup lengkap.					
2.	Mekanik Bintang Timur mempunyai keterampilan dan pengetahuan yang luas dalam menangani perawatan mobil Anda.					
3.	Operator cukup cepat dan tanggap dalam menerima telepon Anda.					
4.	Mekanik Bintang Timur cukup tepat dan tanggap dalam menangani keluhan Anda.					
5.	Dalam menerima telepon Anda, operator Bintang Timur ramah dan sopan.					
6.	Operator Bintang Timur cukup semangat dan antusias ketika menerima telepon Anda.					
7.	Mekanik Bintang Timur dapat dipercaya dalam menjaga keamanan dan kebersihan mobil Anda.					

