

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi *SERVQUAL* terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Penyelenggaraan pelayanan bukti fisik/ *tangibles* khususnya untuk pelanggan belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dapat dilihat dari analisis atribut-atribut yang diprioritaskan oleh perusahaan karena penyelenggaraannya dinilai sangat penting oleh pelanggan, sedangkan tingkat kinerjanya belum memuaskan pelanggan, kondisi fisik jasa yang ditawarkan oleh perusahaan merupakan penilaian yang dinilai oleh pelanggan pada pertama kali menggunakan jasa perusahaan. Perusahaan harus dapat menjaga agar bukti fisik dari jasa yang ditawarkan tersebut

dapat dipergunakan secara prima dengan melakukan peremajaan jika dibutuhkan.

2. Ada pengaruh positif dan signifikan kehandalan (*reliability*) karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Pelayanan kehandalan perusahaan jasa sangatlah dibutuhkan karena pada perusahaan jasa membutuhkan kecepatan dan keakuratan waktu sesuai apa yang telah dijanjikan oleh perusahaan kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa puas telah menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Ada pengaruh positif dan signifikan daya tanggap (*responsiveness*) karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Kemauan dari perusahaan dan karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat dan tanggap merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa karena dengan perusahaan yang tanggap atas kebutuhan pelanggan serta karyawan yang selalu bersedia membantu kebutuhan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Ada pengaruh positif dan signifikan jaminan (*assurance*) karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Kepastian atau jaminan mengenai pelayanan yang aman dan nyaman adalah hal paling utama yang dicari oleh pelanggan, pelanggan akan mau membayar mahal jika keamanan, kenyamanan dan karyawan yang memiliki profesionalitas yang tinggi telah ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan akan

memberikan tingkat kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan dalam menggunakan jasa perusahaan.

5. Ada pengaruh positif dan signifikan empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Penyelenggaraan pelayanan empati/kepedulian haruslah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, perhatian serta kepedulian yang diberikan perusahaan kepada pelanggan dapat membuat pelanggan merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari perusahaan.
6. Ada pengaruh positif dan signifikan bukti fisik (*tangibles*) yang diberikan, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015. Dengan kata lain, jika perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang sesuai bagi pelanggan dan selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan bagi pelanggan maka kepuasan pelanggan sebagai konsumen akan meningkat dan terjaga. Sebuah perusahaan atau badan usaha harus teliti dan memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan agar tetap pada kualitas yang baik, dikarenakan pelanggan pun menghendaki untuk membeli jasa dengan kualitas yang baik dan terjaga serta pelayanan yang baik pula, hal ini perlu dilakukan sebuah perusahaan demi kelangsungan hidup perusahaan itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo Pringsewu Lampung tahun 2015, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

1. Pimpinan dan segenap karyawan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo untuk dapat menentukan standar kualitas pelayanan jasa dengan baik.
2. Pimpinan dan segenap karyawan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo hendaknya dapat meningkatkan pelayanan terhadap peserta didik sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.
3. Pimpinan dan segenap karyawan Bengkel “ABADI SERVICE” Tambahrejo sebaiknya melakukan inovasi kualitas pelayanan jasa yang berbeda dengan perusahaan pesaing lainnya, sehingga dapat menjadi *brand image* perusahaan dalam menarik pelanggan sebanyak-banyaknya.