

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh jaminan layanan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen pada AHASS 0501 Kota Sukabumi, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

##### **5.1.1 Pelaksanaan Jaminan Layanan Pada AHASS 0501**

Pelaksanaan jaminan layanan yang diterapkan AHASS 0501 PT. Selamat Lestari Mandiri Kota Sukabumi. Ternyata AHASS 0501 belum mampu menjamin pelayanan atau servis kendaraan konsumennya untuk menciptakan kepercayaan konsumen terhadap AHASS 0501, memberikan pelayanan yang aman dan kepastian dalam servis kendaraan, kompetensi atau keandalan dan pengetahuan setiap teknisinya, serta pelayanan yang ramah terhadap konsumen. Khususnya pada kompetensi yang dimiliki teknisi melalui jaminan layanan dari AHASS 0501 Kota Sukabumi sehingga tingkat keandalan dan pengetahuan para teknisi dalam servis motor di AHASS 0501 masih kurang menjadikan konsumen memberikan respon yang belum cukup baik ataupun tidak puas terhadap pelayanan reparasi atau servis AHASS 0501 Kota Sukabumi. Hal ini dapat dibuktikan dari penyebaran angket yang dilakukan pada sebagian konsumen yang telah menggunakan jasa servis AHASS 0501 Kota Sukabumi, dan hasilnya faktor

tersebut memiliki penilaian yang kurang maksimal khususnya pada kompetensi teknisi dalam servis kendaraan roda dua.

### **5.1.2 Pelaksanaan *Perceived Quality* Pada AHASS 0501**

Pelaksanaan *perceived quality* pada AHASS 0501 Kota Sukabumi. Ternyata persepsi konsumen terhadap layanan jasa AHASS 0501 yaitu kurang berkualitas kemampuan karyawan atau teknisi dalam servis motor, karyawan memberikan pengalaman servis terbaik, ketahanan kendaraan setelah diservis, konsistensi atau kemampuan karyawan meningkat setiap waktunya, karakteristik atau ketanggapan AHASS 0501 dalam melayani kebutuhan konsumennya, sesuainya antara kualitas servis AHASS 0501 dengan standar servis motor, dan hasil servis yang dirasakan konsumen berkualitas. Terutama pada *perceived quality* yang di mana karakteristik atau ketanggapan karyawan atas kebutuhan konsumen ini sangat penting pada servis bengkel. Hal ini terbukti dari penyebaran angket yang dilakukan pada konsumen AHASS 0501 Kota Sukabumi yang banyak menyatakan tidak puas terhadap karakteristik atau ketanggapan karyawan terhadap kebutuhan servis motor konsumennya.

### **5.1.3 Pelaksanaan Kepuasan Konsumen Pada AHASS 0501**

Kepuasan konsumen pada AHASS 0501 Kota Sukabumi adalah kurangnya kepuasan konsumen pada jasa servis yang ditawarkan dan diberikan perusahaan kepada konsumen. Yaitu pada kesesuaian harapan konsumen antara kinerja yang diharapkan dengan yang dirasakan, kesediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa servis AHASS 0501 kepada rekan, keluarga dan orang

lain. Dari semua ini yang paling dirasakan oleh konsumen yaitu pada kesesuaian harapan konsumen, karena tidak sesuai antara kinerja yang diharapkan dengan apa yang dirasakan konsumen dan menyebabkan tidak puasnya konsumen pada jasa servis yang diberikan perusahaan. Dari hasil penyebaran angket terlihat bahwa kepuasan yang diberikan AHASS 0501 Kota Sukabumi kepada konsumen dirasa kurang memuaskan karena banyak menyatakan tidak puas terutama pada kesesuaian harapan konsumen. Hal ini terlihat pada banyaknya responden yang menyatakan tidak puas.

#### **5.1.4 Pengaruh Jaminan Layanan dan *Perceived Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen**

Berdasarkan uji koefisien determinasi menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara jaminan layanan dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen. Dan berdasarkan uji f menyatakan bahwa secara bersama-sama Jaminan Layanan (X1) dan *Perceived Quality* (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y), serta dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan mengenai pengaruh jaminan layanan, dan *perceived quality* terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa AHASS 0501 Kota Sukabumi, maka saran yang dapat diberikan sebagai sebagai berikut :

1. AHASS 0501 Kota Sukabumi hendaknya meningkatkan penerapan jaminan layanan supaya pelayanan dan produk (*spare part*) yang ditawarkan dapat mudah

diterima dan dirasakan konsumen. Hal ini sangat penting karena pelayanan yang terjamin pada sebuah layanan jasa dapat mempengaruhi kepuasan konsumen untuk membeli atau menggunakan jasa yang ditawarkan perusahaan.

2. AHASS 0501 Kota Sukabumi hendaknya meningkatkan penerapan *perceived quality* atau persepsi kualitas. Yaitu perusahaan dapat memberikan ketanggapan atau pemahaman terhadap apa yang dibutuhkan konsumen pada pelayanan servis supaya konsumen merasa puas dengan terpenuhinya keinginan dan harapan konsumen bahwa AHASS 0501 adalah bengkel kendaraan roda dua yang memiliki kualitas dalam servis motor. Sehingga konsumen merasa puas dan akhirnya mereka tetap loyal pada pelayanan dan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

3. Diharapkan AHASS 0501 Kota Sukabumi dapat mempertahankan serta memberikan kepuasan konsumen dengan baik, yaitu dengan memperhatikan segala faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa servis yang ditawarkan AHASS 0501.