

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah, pembahasan, analisis data empirik dan hasil terhadap hipotesis, maka pada bab ini penulis akan mengemukakan beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan indikator-indikator pelayanan purna jual yang direspon oleh pemilik rumah di Villa Pesona Pangrango Sukabumi, pelayanan purna jual yang dirasakan dinilai sudah cukup baik. Villa Pesona Pangrango dinilai telah memberikan kinerja pelayanan yang baik khususnya pada penyediaan cadangan unit produk serta fasilitas dan perlengkapan.
2. Berdasarkan indikator-indikator kualitas produk yang direspon oleh pemilik rumah di Villa Pesona Pangrango Sukabumi, kualitas produk yang dirasakan dinilai sudah cukup baik. Villa Pesona Pangrango dinilai telah menyediakan rumah yang memiliki kualitas baik melalui unsur *performance*, *features*, *conformance to specification*, dan *aesthetics* pada rumah tersebut.
3. Berdasarkan indikator-indikator kepuasan yang direspon oleh para pemilik rumah di Villa Pesona Pangrango Sukabumi, kepuasan yang dirasakan para pemilik rumah dinilai sudah cukup baik. Pemilik rumah menilai perusahaan telah mampu memberikan kepuasan bagi konsumennya khususnya melalui

unsur *emotional factor* yang dirasakan, dan kemudahan dalam proses pembelian rumah.

4. Dari hasil perhitungan pengujian korelasi pengaruh pelayanan purna jual dan kualitas produk terhadap kepuasan pemilik rumah, menunjukkan bahwa adanya hubungan yang cukup kuat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemilik rumah dapat dipengaruhi pelayanan purna jual dan kualitas produk yang diberikan perusahaan. Artinya, dengan pelayanan purna jual yang baik dan rumah yang berkualitas dapat menjamin timbulnya kepuasan yang dirasakan pemilik rumah.
5. Pelayanan purna jual dan kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pemilik rumah. Jadi, kepuasan pemilik rumah akan bertambah jika pelayanan purna jual dan kualitas produk yang diberikan ditingkatkan. Hal ini didasarkan pada hasil pengujian regresi dan uji hipotesis secara simultan.

5.2 Saran

Berdasarkan dari simpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Villa Pesona Pangrango diharapkan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dalam pelayanan pemeliharaan dan perbaikan serta pemberian garansi kepada pemilik rumah. Pelayanan ini merupakan faktor penting yang harus diperhatikan perusahaan mengingat banyaknya keluhan yang diberikan pemilik rumah terkait permasalahan ini. Jadi sebaiknya perusahaan lebih baik

lagi dalam hal mendengarkan keluhan yang dirasakan pemilik rumah juga dapat memberikan pelayanan perbaikan sebaik mungkin, sehingga permasalahan dapat terselesaikan secara tuntas. Adapun tindakan yang dapat diambil adalah dengan menyediakan staf khusus bagian penanganan keluhan, sehingga pemilik rumah dapat lebih mudah menyampaikan keluhannya. Selain itu disediakan staf khusus bagian pelayanan perbaikan, sehingga pemilik yang rumahnya ingin segera diperbaiki dapat langsung menghubungi staf tersebut bukan lagi mencari dan menunggu pekerja bangunan yang tengah mengerjakan pekerjaan lain.

2. Mengingat sudah semakin berkembang dan semakin banyaknya perumahan di Kota Sukabumi, sebaiknya Villa Pesona Pangrango dapat lebih meningkatkan kualitas rumah yang disediakan dan menjaga agar kualitas rumah yang diberikan tidak menurun. Selain itu, dengan banyaknya keluhan yang diberikan pemilik rumah terkait sejumlah kerusakan yang terjadi, perusahaan sebaiknya mulai mengambil tindakan untuk menyelesaikan permasalahan ini. Adapun tindakan pertama yang dapat diambil adalah dengan memperhatikan kinerja pihak kontraktor dan pekerja bangunannya, karena faktor utama dalam permasalahan kualitas rumah adalah bagaimana ketika rumah tersebut dibangun. Selain kinerja dalam pembangunan rumah, perusahaan sebaiknya mulai memperhatikan spesifikasi dasar material rumah yang diberikan perusahaan. Jika memang bisa dibuat lebih baik, maka pemilik rumah pasti akan merasa senang dan puas dengan kualitas rumah tersebut.