

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima dan dimensi pelayanan prima yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab mempengaruhi kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* di PT. Dipo internasional Pahala Otomotif Krakatau secara parsial dan simultan. Dari keseluruhan pengujian diketahui bahwa tanggung jawab karyawan secara positif dan signifikan berkontribusi terbesar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau dengan persentase pengaruh 54,5% yang berdasarkan jawaban responden, pilihan yang paling banyak untuk dimensi ini yaitu karyawan bertanggung jawab atas seluruh pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Selanjutnya Perhatian juga menyumbangkan kontribusi kedua terbesar yaitu secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* di PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau dengan persentase pengaruh 51,5% yang berdasarkan jawaban responden, pilihan yang paling banyak untuk dimensi ini yaitu karyawan selalu berusaha untuk memudahkan pelanggan.

Dari hasil penelitian ini juga diketahui bahwa dimensi pelayanan prima yang lainnya yaitu kemampuan, sikap, penampilan dan tindakan karyawan yang berdasarkan jawaban responden sudah berjalan baik, tetapi PT. Dipo internasional Pahala Otomotif Krakatau dapat lebih fokus pada aspek tanggung jawab dan perhatian karyawan kepada pelanggan sebagai aspek yang paling mampu meningkatkan kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* mereka. Adapun untuk detail keseluruhan hasil uji adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya kemampuan karyawan bukan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.
2. Sikap karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya sikap karyawan bukan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.
3. Penampilan karyawan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya penampilan karyawan bukan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.

4. Perhatian karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya perhatian karyawan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.
5. Tindakan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya tindakan karyawan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.
6. Tanggung jawab karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau, artinya tanggung jawab karyawan merupakan variabel yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan pada *after sales service* PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau.
7. Pelayanan prima yang terdiri dari kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* PT. Dipo internasional Pahala Otomotif Krakatau.

6.2 Saran

1. **Pada variabel tanggung jawab**, adapun upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* melalui tanggung jawab adalah:
 - 1) **Bertanggung jawab atas kesalahan dalam layanan.**

PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau harus bertanggung jawab atas kesalahan yang dibuat dalam layanan. Hal ini termasuk mengakui kesalahan, meminta maaf kepada pelanggan, dan mengambil tindakan korektif untuk menyelesaikan masalah, hal ini dapat dilakukan dengan menindaklanjuti pengaduan pelanggan dengan cepat, karyawan juga harus mampu menyampaikan deskripsi tindakan yang diambil untuk memperbaiki situasi dalam menghadapi pengaduan pelanggan agar pelanggan tidak semakin gelisah dan marah.
 - 2) **Memberikan informasi yang transparan.**

PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau harus memberikan informasi yang transparan kepada pelanggan tentang proses layanan. Hal ini termasuk memberikan informasi yang jelas tentang harga layanan, lama waktu perbaikan, suku cadang yang digunakan dan mengembalikan suku cadang yang diganti kepada pelanggan. Hal ini akan memberikan rasa tanggung jawab pada perusahaan dan memperlihatkan kepada pelanggan bahwa perusahaan berkomitmen untuk memberikan layanan yang baik. Transparansi dapat membantu membangun kepercayaan pelanggan terhadap layanan *after sales* dan meningkatkan kepuasan mereka.
 - 3) **Terus memberikan layanan yang berkualitas.**

Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang kualitasnya terstandarkan dengan menyeragamkan keterampilan layanan. PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif dapat memastikan bahwa karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan khusus kepada karyawan pada bidang tanggung jawab, karyawan juga harus dilatih tentang standar dan proses layanan untuk memastikan bahwa setiap karyawan dapat memberikan pelayanan yang kualitasnya sama, guna memenuhi harapan semua pelanggan secara memuaskan. Manager service juga disarankan secara aktif melakukan pengawasan dengan melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan agar selalu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. **Pada variabel perhatian**, adapun upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* melalui perhatian adalah:
 - 1) **Mempersonalisasi layanan.**

Perusahaan harus memberikan layanan yang dipersonalisasi kepada pelanggan. Hal ini termasuk menyapa pelanggan dengan ramah dengan nama mereka ketika datang ke bengkel, mengingat riwayat layanan pelanggan, dan mengantisipasi kebutuhan pelanggan. PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau juga dapat menawarkan rekomendasi dan saran yang bersifat

personal. Sebagai contoh, perusahaan dapat menawarkan saran untuk suku cadang atau layanan yang akan meningkatkan kinerja kendaraan pelanggan berdasarkan kebiasaan mengemudi atau jenis jalan yang biasa mereka lalui. Hal ini akan menunjukkan kepada pelanggan bahwa perusahaan memperhatikan kebutuhan unik mereka dan berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik. Layanan yang dipersonalisasi dapat membantu membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) **Follow up pelanggan sebelum dan sesudah layanan.**

Karyawan harus selalu melakukan *follow up* pelanggan dengan mengingatkan pelanggan untuk melakukan servis rutin terutama menghabiskan servis gratisnya dan setelahnya memeriksa apakah pelanggan puas dengan layanan yang diberikan, mengatasi masalah yang tersisa jika masih ada, dan meminta umpan balik tentang pengalaman layanan selama servis. *Follow up* dapat dilakukan dalam waktu 1-2 hari setelah pelanggan mengambil kendaraannya kembali dari bengkel. *Follow up* dapat disesuaikan dengan memilih jenis kontak yang paling disukai oleh pelanggan, seperti telepon, email, atau pesan teks untuk meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk merespon *follow up*. *Follow up* dapat membantu meningkatkan kepuasan dengan layanan *after sales*.

3) **Memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan.**

Memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau dapat memberikan perhatian yang lebih kepada pelanggan dengan memastikan bahwa karyawan *after-sales service* memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. Karyawan harus juga berusaha untuk memahami masalah yang dihadapi pelanggan dengan mendengarkan secara teliti dan mengajukan pertanyaan yang spesifik untuk memastikan bahwa masalah tersebut dipahami dengan benar dan memberikan solusi yang tepat dan efektif. Hal ini dapat memberikan rasa percaya dan kepuasan pada pelanggan, karena mereka merasa bahwa bengkel benar-benar peduli dan berusaha menyelesaikan masalah dengan baik.

3. **Pada variabel tindakan**, adapun upaya yang dapat dilakukan oleh PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan *passenger car* pada *after sales service* melalui tindakan adalah:

1) **Memberikan informasi terbaru secara berkala.**

Pelanggan harus secara teratur mendapatkan informasi terbaru tentang status permintaan layanan mereka. Selalu beri tahu pelanggan mengenai status servis atau perbaikan kendaraan mereka. Beri tahu pelanggan pekerjaan apa yang sedang dilakukan, kapan akan selesai, dan penundaan atau tambahan waktu yang tidak terduga. Hal ini dapat membantu mengurangi kecemasan dan ketidakpastian. PT. Dipo Internasional Pahala Otomotif Krakatau juga diharapkan dapat terus memberikan informasi terbaru tentang produk atau layanan yang tersedia di perusahaan, hal ini juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

2) **Turun langsung membantu pelanggan.**

Karyawan diharapkan dapat mengambil tindakan inisiatif dengan turun langsung untuk membantu pelanggan, seperti membantu pelanggan yang kesulitan menemukan buku servis nya, membantu membukakan pintu untuk pelanggan yang lanjut usia, membantu pelanggan disabilitas, wanita hamil atau pelanggan yang datang membawa anak kecil atau barang bawaan yang banyak. Oleh karena itu penting untuk karyawan selalu melihat situasi dan kondisi pelanggan. Hal ini mungkin terlihat kecil namun dapat membuat perbedaan yang memiliki kesan bagi pelanggan.

3) **Bertindak cepat dalam memberikan layanan.**

Pelanggan tidak ingin menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan. Karyawan harus mampu memberikan layanan yang cepat dan efisien kepada pelanggan, mekanik juga harus sigap saat diminta bertemu dengan pelanggan dan tidak membiarkan pelanggan menunggu lama, maksimalkan waktu pelanggan menunggu paling lama 3 menit setelah adanya panggilan dari *counter service* dengan informasi masih ada hal yang kerjakan, karyawan diharapkan dapat menunjukkan antusiasme dalam melayani pelanggan. Hal ini akan menunjukkan bahwa karyawan siap melayani pelanggan dan akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan membantu memperkuat citra merek perusahaan.