

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan yakni :

1. Variabel *Tangible* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi  $0,001 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana yang ada di Top Doorsmeer telah dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Variabel *Reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai karyawan Top Doorsmeer telah mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Variabel *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi  $0,018 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen mengapresiasi kecepatan karyawan Top Doorsmeer dalam merespon kedatangan pelanggan ke tempat usaha.
2. Variabel *Empathy* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi  $0,146 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai karyawan Top Doorsmeer masih ada kekurangan dalam pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada pelanggan.
3. Variabel *Assurance* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikasni  $0,755 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa konsumen menilai layanan Top Doorsmeer masih kurang dalam pemberian jaminan kualitas terhadap konsumen yang datang.

## 5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan penelitian di atas, maka dapat diberikan saran sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan dari segi *Tangible*, *Reliability* dan *Responsiveness* sehingga kepuasan pelanggan Top Doorsmer tetap meningkat atau puas akan pelayanan yang diberikan karyawan Top Doorsmeer. Dalam segi *Tangible* dapat menambahkan fasilitas ruang tunggu yang dikelola menjadi café sehingga pelanggan merasa nyaman ketika menunggu proses pencucian mobil. Dalam segi *Reliability* seperti : Tingkat kecepatan dalam pencucian mobil sesuai permintaan dan ketelitian dalam bekerja. Dalam segi *Responsiveness* dapat memberikan informasi waktu proses pencucian mobil, dan memberikan kepercayaan untuk menjaga barang yang ada dimobil dengan dicatat.
2. Perusahaan Top Doorsmeer dengan kualitas pelayanan dari segi *Empathy* masih banyak yang harus diperbaiki sehingga konsumen menilai karyawan Top Doorsmeer masih kurang dalam tata cara berkomunikasi dan memberikan perhatian yg tulus serta masih individual kepada pelanggan. maka dari itu harus ada perlu dilakukan pelatihan sederhana seperti: Pelatihan komunikasi yang dibuat setiap 3 bulan setelah itu dibuat pelatihan mengenai kinerja menjadi karyawan yang professional.
3. Perusahaan Top Doorsmeer dengan kualitas pelayanan dari segi *Assurance* masih banyak yang harus diperbaiki dikarenakan dari data yang dibuat variabel *Assurance* tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.karena masih kurang jaminan yang diberikan karyawan terhadap

pelanggan. Perlu kualitas kerja dalam standart tertentu dan dibuat prosedur pelayanan doorsmeer yang menghasilkan kualitasnya. Maka harus dibuat SOP seperti : 1. Ketika Mobil datang, disambut oleh customer service yang ramah dengan senyuman. 2. Setelah itu pelanggan langsung diperkenankan untuk masuk keruang tunggu yang telah disediakan. dan customer service mengecek barang-barang yang ada dimobil dan mencatat. 3. Mobil masuk kekanopi pencucian. Langkah pertama pencucian kolong mobil, langkah kedua pencucian body mobil. Langkah ketiga pencucian mesin mobil, Seperti kap mesin dan bagian pinggir saja tidak pada blok mobil. Langkah keempat proses pengeringan dalam proses ini melakukan kegiatan sebagai berikut : pengeringan body mobil dengan menggunakan air sprayer, kanebo dan lap micro . Pada proses ini semua celah celah mobil kita disemprot dengan air sprayer (semprotan angin). kemudian dikeringkan dengan kanebo dan lap micro fiber. pembersihan bagian interior mobil kita gunakan vakum cleaner berdaya hisap tinggi untuk membersihkan kapret bludru. Lap untuk body dan mesin mempunyai lap khusus masing masing. 4. Langkah terakhir yaitu Quality Control, pada tahap ini mengecek bagian body, interior dan mesin sehingga benar-benar bersih. Setelah hal tersebut selesai maka mobil siap diambil pemiliknya. SOP harus diterapkan dan disosialisasikan kepada karyawan baru dan karyawan lama. Sering dievaluasi setiap bulannya, Maka dari itu harus ditingkatkan kualitas hasil kerja dan memberikan jaminan ganti rugi apabila terjadi kesalahan.