

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

BAB 7

SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan disimpulkan beberapa hal dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran yang dapat diberikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan di MAPS.

7.1 Simpulan

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dan dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mengacu pada variabel harapannya, pelanggan atau pemilik mobil dapat dikelompokkan menjadi 3 cluster, dimana cluster 1 terdiri dari 71 orang responden, cluster 2 dan 3 masing-masing 12 orang responden.
2. Variabel-variabel pembeda adalah:
 - Penampilan *customer service* yang rapi dan menarik (X_{14})
 - Tanggapan dan tindakan yang cepat sebagai bentuk respon bila ada masalah (X_{31})
 - *Customer service* dapat menjawab dengan cepat ketika anda menanyakan sampai dimana mobil anda diproses (X_{36})
 - Pertanyaan anda dijawab dengan lugas dan sopan (X_{42})
 - Mempunyai reputasi yang baik (X_{43})
 - Staff lapangan mengendarai mobil anda dengan penuh hati-hati (X_{45})
 - Anda merasakan *personal service* dari *customer service* (X_{54})

3. Dari hasil uji tabulasi silang, diketahui bahwa cluster terbentuk tidak memiliki hubungan ketergantungan dengan profesi, jenis pekerjaan bengkel, status mobil, dan sumber masuknya mobil ke MAPS.
4. Dari Nilai *Servqual*, nilai mean harapan pelanggan adalah 4.7062, sedangkan nilai mean persepsi pelanggan adalah 4.2632. Nilai gap atau kesenjangan semuanya bertandakan negatif, berarti persepsi responden masih dibawah harapan responden.
5. Dari nilai terbobot berikut urutan variabel-variabel yang memiliki prioritas yang harus segera diperbaiki:
 - Customer service melayani anda dengan sepenuh hati
 - Customer service mengerti pelayanan yang anda inginkan
 - Peralatan atau aksesori terpasang seperti sediakala
 - Mempunyai reputasi yang baik
 - Tanggapan dan tindakan yang cepat sebagai bentuk respon bila ada masalah
 - Selesai pada waktu yang telah dijanjikan
 - Anda tidak perlu menunggu lama untuk dilayani ketika anda datang
 - Customer service dapat menjawab dengan cepat ketika anda menanyakan sampai dimana mobil anda diproses
 - Anda merasakan personal service dari customer service
 - Bila ada jadwal yang meleset customer service segera menghubungi anda
 - Ruang Tunggu yang nyaman (tempat duduk, tata letak, AC, fasilitas minuman)

Hal ini berarti bahwa pihak manajemen beserta staff MAPS perlu untuk segera memperbaiki variabel pelayanan yang mendesak tersebut diatas terutama pada ketepatan waktu dan kesesuaian warna hasil akhir pengecatan yang diinginkan oleh pelanggannya.

7.2 Saran

Berikut saran-saran yang dapat diberikan kepada pihak manajemen MAPS terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Agar dilakukan pengukuran kualitas pelayanan secara periodik, dengan mengagendakan pengukuran kualitas pelayanan berikutnya. Disini komitmen dan dukungan, serta keterlibatan pihak manajemen sangat diperlukan.
2. Hasil penelitian ini segera dipresentasikan dan disosialisasikan. Sangatlah penting, hasil-hasil dari penelitian ini dikomunikasikan hingga *tingkat front-line* staff, yaitu *customer service*. Merekalah yang sering bertemu dengan pelanggan setiap harinya. Dengan mengetahui hasil penelitian ini, akan lebih mudah untuk meningkatkan semangat dalam melayani. Tidak kurang pentingnya juga mensosialisasikan hasil penelitian ini kepada mereka yang bekerja di *back-office*. Mereka juga mempunyai peran dalam memberikan pelayanan.
3. Untuk memanfaatkan hasil pengukuran ini ada baiknya untuk menghubungkan hasil pengukuran ini dengan *reward* karyawan. Ini langkah yang biasanya sangat efektif. Mereka akan sangat antusias untuk menunggu hasil pengukuran berikutnya.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Eagle, Lynne, Dick McDonald, and Ken Lee,. *Multiple Objectives In Measuring The Multi-Dimensional Concept of Customer Satisfaction*.
Presentasi pada XXI/AAPPA Conference, Sydney, 15 September 1997.
- Goetsch, David.L & Davis, Stanley.B. 1997. *Introduction to Total Quality*.
New Jersey: Prentice-Hall, Inc
- Irawan, Handi. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media
Komputindo.
- Isaac,S and Michael W, B. 1981. *Handbook Research and Evaluation*.
SanDiego:Edits Publishers.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Nazir, Muhammad. 1988. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Nunnally. 1994. *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Parasuraman.A. 2002. *SERVQUAL*. Slide presentasi pada Library Assessment
and Benchmarking Institute, Monterey, CA, 13 September, 2002
- Rangkuti, Freddy. 1999. *Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka
Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.
Gramedia Pustaka Utama.
- Teguh, Mario. 2000. *Exhalbiz Buletin*. Jakarta: Exnal Corp.
- Zeithaml A, V, Bitner and Mary.1996. *Service Marketing*. Singapore: McGraw-
Hill.