

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan pada BAB IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dari hasil analisis dengan metode analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan puas menggunakan jasa servis pada Nissan Motor Indonesia cabang Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya dapat ditarik kesimpulan pertama bahwa dari 14 sub variabel (indikator) dapat direduksi menjadi 5 faktor, yaitu faktor pertama (kualitas pelayanan) yang terdiri dari variable jaminan (*assurance*) (X2.4), daya tanggap (*responsive*) (X2.3), bukti fisik (*tangibles*) (X2.1), empati (*emphaty*) (X2.5) dan kehandalan pelayanan (*reliability*) (X2.2). Faktor kedua (emosional) yang terdiri dari variable kekaguman orang lain (X3.2), rasa bangga (X3.1), dan keragaman produk (*features*) (X1.1). Faktor ketiga (kualitas produk) yang terdiri dari variable kehandalan produk (*reliability*) (X1.2), harga yang standart (X4.2), dan ketahanan atau daya tahan (*durability*) (X1.3). Faktor keempat (harga) yang terdiri dari variable harga sesuai kualitas (X4.3) dan penetapan harga yang sesuai dengan apa yang dikerjakan (X4.1). Faktor kelima (biaya) yang terdiri dari variable cukup satu tempat untuk mendapatkan semua kebutuhan jasa (X5.1).

Serta kesimpulan yang kedua faktor kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpeluang muncul dari faktor-faktor kepuasan pelanggan

menggunakan jasa servis pada Nissan Motor Indonesia cabang Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya. Dapat di urutkan mulai dari yang paling dominan adalah 1. Kualitas pelayanan, 2. Emosional, 3. Kualitas produk, 4. Harga, dan 5. Biaya. Seperti yang di kemukakan Garvin dan Davis dalam Nasution (2004:41) menyatakan, bahwa kualitas adalah kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan. Bukti fisik, kehandalan pelayanan, daya tanggap, jaminan, empati merupakan cara Nissan Basuki Rahmat untuk memuaskan pelanggannya.

5. 2. SARAN

Saran yang dapat diberikan kepada Nissan Motor Indonesia cabang Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu, sebaiknya faktor kualitas pelayanan lebih di utamakan dalam meningkatkan jumlah konsumen dan supaya pelanggan lebih senang dan tidak berpindah ke bengkel atau dealer yang lain. Yaitu dengan cara memertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, menyediakan ruang tunggu yang bersih, nyaman, dan rapi, meningkatkan pelayanan yang telah diterapkan sesuai visi, misi, serta motto perusahaan, memaksimalkan lagi daya tampung servis sehingga dapat memperpendek waktu antrian, sikap karyawan yang selalu sopan dan profesional terhadap apa yang dikerjakan, serta yang terakhir selalu memberikan estimasi waktu pengerjaan servis yang tepat sehingga pelanggan tidak merasa kecewa karena merasa menunggu lama untuk

menggunakan jasa servis pada Nissan Motor Indonesia cabang Nissan Basuki Rahmat.

Serta saran yang kedua adalah faktor kualitas pelayanan dalam penelitian ini merupakan faktor pertama yang paling dominan membuat pelanggan puas menggunakan jasa servis pada Nissan Motor Indonesia cabang Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya. Dengan tidak mengenyampikan faktor-faktor yang lain tidak mustahil Nissan akan menjadi *leader* dalam bisnis otomotif di Indonesia dalam kurung waktu yang panjang.

