

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan juga menganalisis data yang berasal dari kuesioner, maka penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan data yang telah diolah dalam penelitian ini, maka peneliti menyimpulkan bahwa deskripsi variabel kualitas produk adalah bagian motor Suzuki yang melekat dan memberikan suatu manfaat kepada pelanggan yang menggunakan motor Suzuki. Bagian-bagian itu antara lain: kualitas mesin motor Suzuki dan bentuk bodi motor Suzuki. Dan dalam penelitian ini peneliti mendapat jawaban dari responden bahwa kualitas mesin motor Suzuki membuat motor irit bahan bakar, membuat responden melakukan *service* kembali dengan jangka waktu yang cukup lama, dan tangguh di segala cuaca. Selain itu, kualitas bodi motor Suzuki membuat pengendara motor merasa nyaman dalam berkendara. Dalam penelitian ini juga disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pertimbangan khusus dari konsumen terhadap pemilihan dealer Suzuki Fatmawati, Jakarta Selatan sebagai tempat untuk melakukan *service* motor Suzuki. Responden beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan dealer Suzuki Fatmawati, Jakarta Selatan sudah sesuai dengan yang diharapkan, kesigapan karyawan dalam melayani keluhan pelanggan baik, keramahan dan perhatian karyawan dalam melayani pelanggan baik,

dan fasilitas fisik dari gedung dan kelengkapannya baik. Deskripsi variabel kepuasan pelanggan itu dipengaruhi kualitas produk dan kualitas pelayanan. Konsumen motor akan mencari produk (motor) yang berkualitas dan pelayanan purna jual yang berkualitas untuk mendapatkan kepuasan tersendiri. Dengan berbagai macam pertimbangan, konsumen merasa puas untuk memperbaiki motornya di dealer Fatmawati, Jakarta Selatan.

2. Dalam hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas produk secara negatif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk motor Suzuki maka dapat mengakibatkan semakin menurunnya kepuasan pelanggan di dealer Fatmawati, Jakarta Selatan.
3. Dalam hasil penelitian ini dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan motor Suzuki maka dapat mengakibatkan semakin naik kepuasan pelanggan di dealer Fatmawati, Jakarta Selatan.
4. Penelitian ini menghasilkan pernyataan berupa kualitas produk Suzuki dan kualitas pelayanan dealer Suzuki Fatmawati, Jakarta Selatan secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan Suzuki, karena itu, konsumen menjatuhkan pilihan untuk memperbaiki motornya di dealer Fatmawati, Jakarta Selatan dilandasi atas pertimbangan-pertimbangan baik dari segi produk maupun pelayanan yang ditawarkan dealer Fatmawati,

Jakarta Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan mampu menjelaskan sebesar 5,6% variabel kepuasan pelanggan, sisanya 94,4%% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran bagi perusahaan Suzuki dan dealer Resmi Suzuki Fatmawati, Jakarta Selatan:

- 1 Dalam memperkuat pangsa pasar, manajemen Suzuki harus terus meningkatkan inovasi produk. Inovasi tersebut dapat berupa peningkatan performa mesin, kualitas mesin, dan pelayanan purna jual yang lebih baik lagi.
2. Dealer Suzuki Fatmawati, Jakarta Selatan, harus lebih aktif lagi dalam mengetahui keinginan konsumen, terutama mengenai kualitas pelayanan perbaikan motor dan pengetahuan mengenai motor Suzuki untuk diperkenalkan kepada konsumen, karena secara perhitungan statistik, penjualan Suzuki market share Suzuki jauh di bawah kedua pesaingnya.
- 3 Manajemen Dealer Suzuki Fatmawati seharusnya menambahkan beberapa *event* (seperti promo-promo, diskon *service*, paket *bundling service*) kepada pelanggan yang memperbaiki motornya sehingga menambah kepuasan pelanggan.

Saran akademis untuk peneliti lainnya:

- 1 Penelitian ini dapat dilanjutkan kembali dengan objek yang berbeda. Untuk itu, peneliti selanjutnya hendaknya menggunakan item-item pernyataan yang telah valid dan reliabel dalam melakukan penelitian selanjutnya.
- 2 Peneliti selanjutnya seharusnya menambahkan beberapa variabel-variabel lain karena kepuasan pelanggan banyak dipengaruhi faktor-faktor lain selain dari variabel pada penelitian ini seperti *situasional factor*, harga, dan lain-lain.
- 3 Hendaknya menambahkan referensi-referensi (jurnal, skripsi, tesis, disertasi, data dari internet) terbaru agar penelitian selanjutnya selalu mengikuti perkembangan zaman.