

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian-kajian teori dan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis terhadap konsumen sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung untuk mengetahui pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen yang dilakukan dengan pengujian analisis regresi sederhana dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran Layanan purna jual yang terdiri dari indikator *delivery*, *warranty*, *service quality* dan *feedback* atas sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung menurut pengolahan data berada pada kategori sedang. Hal ini berdasarkan skor kriteria yang pada garis kontinum berada pada kategori sedang. Dari variabel layanan purna jual terdapat indikator yang memberikan kontribusi paling besar dan kontribusi paling kecil dalam menentukan skor layanan purna menurut tanggapan responden di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung.
 - a. Indikator *Delivery* adalah indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap variabel layanan purna jual karena memiliki skor rata-rata terbesar. Hal tersebut disebabkan program layanan pengantaran sepeda motor bebek Suzuki yang dibeli sudah sesuai dengan yang seharusnya dan mengacu pada keinginan konsumen, hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan teknis dalam pelaksanaannya
 - b. Indikator *Feedback* adalah indikator yang memberikan kontribusi paling kecil terhadap variabel layanan purna jual karena memiliki skor rata-rata terkecil. Hal tersebut disebabkan kurang tanggapnya pihak Suzuki dalam mengapresiasi dan menanggapi berbagai saran dan keluhan yang diberikan konsumen dan konsumennya.

Berdasarkan data olahan hasil kuisioner konsumen sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung, responden hanya

memberikan apresiasi yang biasa-biasa saja terhadap layanan purna jual yang diberikan Suzuki.

2. Gambaran kepuasan konsumen sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung berada pada kategori rendah. Hal ini berdasarkan hasil penghitungan dari tanggapan konsumen mengenai perbandingan harapan atas kinerja layanan purna jual Suzuki dan kenyataan kinerja yang mereka peroleh dari Suzuki menghasilkan nilai kepuasan konsumen di kategori 3 – 4 dimana konsumen sudah merasa agak puas namun masih mudah beralih ke merek lain jika ada tawaran yang lebih menjanjikan.
3. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung dapat diketahui bahwa layanan purna jual memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen pengguna sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung, hal tersebut dilihat dari nilai koefisien korelasi yang berada pada kategori sangat tinggi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan solusi ataupun referensi dari permasalahan dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan dalam mengambil kebijakan manajemennya ataupun peneliti lain untuk melakukan penelitian lainnya.

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai layanan purna jual diketahui bahwa kebanyakan tanggapan responden cenderung ragu-ragu, bahkan untuk salah satu indikator yakni *feedback* merupakan indikator dengan rata-rata skor yang paling rendah. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat layanan purna jual Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung dirasa masih sangat kurang terutama pada indikator *feedback*. Responden dalam penelitian ini terlihat bahwa mereka tidak mendapatkan perhatian serius atas saran dan keluhan yang telah mereka berikan untuk Suzuki. Dari permasalahan tersebut diharapkan pihak Suzuki khususnya Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki)

Bandung dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan purna jual terutama mengenai indikator *feedback* yang menyangkut saran dan keluhan agar dapat menanggapi secara serius dan sigap mengenai saran dan keluhan para konsumennya agar mereka merasa dilayani dengan baik.

2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen telah diketahui bahwa tingkat kepuasan konsumen pengguna sepeda motor bebek Suzuki di Dealer Sanggar Mas Jaya (Suzuki) Bandung adalah rendah, terutama kepuasan konsumen pada indikator *feedback*. Hal tersebut menunjukkan bahwa terjadi kekecewaan pada responden mengenai indikator *feedback*. Dari permasalahan tersebut diharapkan pihak Suzuki dapat memahami lebih jauh keinginan ataupun harapan-harapan konsumen dan pada kasus ini khususnya pada indikator *feedback* agar Suzuki dapat memenuhi segala kebutuhan konsumennya dan membuat konsumennya merasa puas.
3. Berdasarkan adanya hubungan korelasi yang sangat kuat atas pengaruh layanan purna jual terhadap kepuasan konsumen, maka diharapkan Suzuki dapat lebih memperbaiki dan mengembangkan layanan purna jual yang telah ada saat ini sehingga bisa semakin memuaskan para konsumennya. Seperti memperbaiki fasilitas keluhan dan saran, lalu sistem pengantaran unit sepeda motor yang tepat waktu sehingga harapan-harapan konsumen atas layanan purna jual dapat dipenuhi dengan baik maka tingkat kepuasan konsumen akan meningkat.
4. Karena layanan purna jual bukan satu-satunya hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen sepeda motor bebek Suzuki, maka diharapkan Suzuki pun terus bereksplorasi mengenai apa saja yang diinginkan oleh para konsumennya, dan terus meningkatkan kualitas dari produk dan pelayanannya.
5. Untuk penelitian selanjutnya yang akan membahas mengenai kepuasan konsumen disarankan untuk meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen seperti diferensiasi produk, atribut produk, dan lain-lain.