

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan reparasi mobil merk Toyota di Auto2000 cabang Kertajaya Surabaya. Menurut data yang telah diolah di atas, atribut kualitas pelayanan yang mendapat jawaban positif dari responden dapat menghantarkan kepada kepuasan konsumen di Auto2000 cabang Kertajaya Surabaya. Untuk mengetahui peranan kualitas pelayanan reparasi mobil di Auto2000 cabang Kertajaya Surabaya, peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Solomon (2012) antara lain: Bukti Fisik (*Tangibles*), Empati (*Empathy*), Jaminan (*Assurance*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*). Berdasarkan hasil tabulasi data yang telah diolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik dari pelayanan reparasi mobil di Auto2000 Kertajaya Surabaya dapat dikatakan baik dan telah memenuhi kepuasan konsumen reparasi mobil. Hal ini dibuktikan dari kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu reparasi mobil. Selain itu peralatan reparasi yang memiliki kelengkapan yang baik untuk membantu masalah di mobil konsumen dengan tepat. Kerapian penampilan karyawan Auto2000 Kertajaya dalam melayani konsumen juga turut menambah tingkat kepuasan konsumen.

2. Empati (*Empathy*)

Auto2000 Kertajaya telah memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan informasi dan bantuan kepada konsumen reparasi mobil secara personal, sehingga konsumen merasa dihargai oleh karyawan Auto2000 Kertajaya Surabaya. Kemudahan akses dalam pelayanan reparasi juga menciptakan kepuasan bagi konsumen reparasi mobil.

3. Keandalan (*Reliability*)

Konsumen reparasi mobil di Auto2000 Kertajaya Surabaya merasa puas atas pelayanan yang cepat dan tepat dalam hal pelayanan reparasi mobil. Sehingga konsumen merasa percaya atas pelayanan Auto2000 Kertajaya Surabaya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Auto2000 Kertajaya mendapatkan rasa kepercayaan dari konsumen bahwa pelayanan reparasi mobil memiliki pelayanan yang tepat dan cepat dalam mengatasi masalah konsumen. Hal ini terbukti oleh keramahan dan ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen dan peralatan reparasi mobil yang memiliki kelengkapan yang baik dalam mengatasi masalah mobil konsumen, sehingga tidak terjadi reparasi mobil yang membuat waktu dan biaya konsumen terbuang sia-sia.

5. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan karyawan Auto2000 Kertajaya dalam melayani dan membantu masalah pada reparasi mobil dengan tepat dapat menciptakan kepuasan konsumen, sehingga konsumen merasa sangat dihargai atas waktunya ketika melakukan reparasi mobil di Auto2000 Kertajaya.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mengukur tingkat kepuasan konsumen atas pelayanan reparasi mobil di Auto2000 cabang Kertajaya Surabaya, peneliti memberikan saran atas hasil penelitian sebagai berikut:

1. Perlu penambahan jumlah karyawan untuk melayani dan membantu masalah atau kebutuhan reparasi mobil konsumen untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat.
2. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu reparasi mobil perlu dijaga dengan baik, seperti menjadwalkan karyawan untuk rutin membersihkan ruang tunggu reparasi. Agar konsumen merasa nyaman saat berada di ruang tunggu tersebut.
3. Perlu penambahan variasi dan jumlah untuk makanan dan minuman ringan bagi konsumen yang berada di ruang tunggu reparasi. Sehingga konsumen tidak merasa kekurangan ketika berada di ruang tunggu reparasi.