

BAB 4

Kesimpulan dan Penutup

A. Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai kepuasan konsumen terhadap layanan servis jemput antar di AHASS Piramida Motor Jatipuro, dapat diketahui bahwa angka kepuasan konsumen servis jemput antar AHASS Piramida motor Jatipuro berada di angka 88,60. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan servis jemput antar masuk dalam kategori sangat puas. Angka ini diperoleh berdasarkan perhitungan dari jumlah nilai kelima unsur kepuasan pelanggan, yang terdiri atas dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Dari kelima unsur kepuasan konsumen, kepuasan yang paling tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Bengkel AHASS Piramida motor Jatipuro adalah dimensi *empathy*. Pada dimensi *empathy* nilai rata-rata yang tertinggi adalah pada unsur Bengkel AHASS Piramida motor memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial, yang artinya bengkel AHASS Piramida motor tidak membedakan status sosial setiap konsumen yang melakukan pemeliharaan sepeda motor. Walaupun dengan status sosial menengah kebawah AHASS tetap memberikan pelayanan yang prima dan terbaik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen tersebut. Atau bisa disebut pelayanan kepada konsumen sama rata tanpa terkecuali. Penelitian ini cocok dengan teori konsumsi dan kepercayaan karena dengan layanan jemput antar tersebut yang membuat konsumen puas dengan bengkel AHASS Piramida motor. Adapun nilai yang diperoleh unsur *empathy* sejumlah 0,890.

Sementara nilai terendah ada pada unsur *tangible* dengan perolehan skor sejumlah 0,884. Pada dimensi *tangible* nilai rata-rata yang terendah adalah tersedia fasilitas penjemputan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel. Nilai pada unsur ini rendah karena kepuasan pelanggan tidak tinggi. Hal tersebut dikarenakan kurangnya unit mobil untuk penjemputan sepeda motor.

Secara konseptual, tingginya skor kepuasan konsumen terhadap program servis jemput antar mempresentasikan tingginya kepercayaan konsumen terhadap layanan servis jemput antar. Dengan kata lain, produk berupa jasa yang diberikan oleh

AHASS Piramida motor mampu mewujudkan ekspektasi dari konsumen. Adapun tingginya kepercayaan konsumen tersebut, berpotensi memunculkan rekomendasi dan penilaian positif dari AHASS Piramida motor.

B. Saran

Dari penelitian yang dilakukan pada konsumen jemput antar dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan AHASS Piramida Motor Jatipuro sejauh ini sangat baik dan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik ini, tetapi akan lebih baik lagi apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Dari kelima unsur tersebut ada unsur yang memiliki nilai rendah yang adalah unsur *tangible* yang memperoleh skor 4,42. Maka harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang-bidang pelayanan lainnya yang dirasa masih terdapat beberapa kekurangan, agar nantinya pelanggan dapat merasa puas atas seluruh pelayanan. Akan lebih baik pihak bengkel menambah unit mobil untuk penjemputan sepeda motor, agar nilai unsur *tangible* naik.

Daftar Pustaka

- Azwar, S. 2012. *Penyusunan Skala Psikologi edisi 2*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Damsar, Indrayani.2009.”Pengantar Sosiologi Ekonomi edisi kedua.Kharisma Putra Utama.Jakarta
- Ludi Triaman, Sutopo, Enny Istanti. 2017. "Pengaruh Variabel Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Honda Ahas 1464 Waru Agung Motor di Sidoarjo".Vol 3. Universitas Bhayangkara Surabaya.
- Ludviyatus Sholeha, Sutrisno Djaja, Joko Widodo. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahas Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi.Vol 12.Universitas Jember.
- Pranedo Adhi Kusumo, Syuhada Sofyan. 2016. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Ipa (Importance performance Analysis) Pada Ahas 01108 Anugrah Jaya Semarang.Vol 5 .Universitas Diponegoro.
- Ronald Nugroho .2010. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pembentukan Loyalitas (studi pada Toko Sepeda Agung,Cilacap).Skripsi.Universitas Sanata Darma Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D”. Alfabet. Bandung.
- Wahyu Eko.2006. Analisis Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Jasa Pelayanan Pt. Ahas Motor Cabang Sagan Yogyakarta.Skripsi.Universitas Islam Indonesia.

Kuesioner

PETUNJUK PENGISIAN:

Berilah tanda (\checkmark) atau (x) atas setiap jawaban yang anda anggap paling sesuai tentang kepuasan Anda memilih AHASS Piramida motor sebagai tempat servis motor, yang telah Anda dapatkan selama menjadi konsumen.

Keterangan jawaban:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

N : Netral

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

Identitas

1. Jenis Kelamin : (a) Laki-laki
(b) Perempuan
2. Usia : tahun
3. Pekerjaan : (a) Pelajar/mahasiswa.
(b) ASN
(c) Swasta
(d) Wiraswasta
4. Berapa kali menggunakan layanan antar jemput : (a) 1 kali
(b) >1kali
5. darimana tahu layanan antar jemput : (a) sosial media (facebook,
instagram)
(b) kerabat / teman

Keandalan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Servis yang dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman.					
2	Hasil kerja teknisi bengkel ahass tergolong memuaskan.					
3	Mekanik mampu memberikan informasi atas kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor.					
4	Perbaikan kendaraan tepat waktu					
5	Motor diantarkan kembali kepada costumer.					
6	Teknisi memeriksa kembali motor yang sesudah diservis.					

Ketanggapan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat.					
2	Dari pihak AHASS mengkonfirmasi pekerjaan tambahan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen.					
3	Pihak ahass menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai di servis.					

Jaminan

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Mekanik dibawakan surat tugas untuk ditujukan untuk pemilik motor.					
2	Suku cadang yang digunakan terjamin ke-asli-annya.					
3	Adanya garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai.					

Empati

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah.					
2	Frontdesk dan mekanik mampu mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan di servis secara spesifik.					
3	Bengkel AHASS Piramida motor memberikan pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial.					

Bukti Nyata

No	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1	Tersedia fasilitas penjemputan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel.					
2	Penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih.					
3	Menyertakan nota servis dengan stempel resmi.					
4	Biaya servis antar jemput sama dengan biaya servis langsung ditempat.					

Frequency Table

jenis kalamini

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	59	53,6	53,6	53,6
Valid perempuan	51	46,4	46,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 15	1	,9	,9	,9
17	2	1,8	1,8	2,7
18	2	1,8	1,8	4,5
19	2	1,8	1,8	6,4
20	6	5,5	5,5	11,8
21	2	1,8	1,8	13,6
22	1	,9	,9	14,5
23	5	4,5	4,5	19,1
24	11	10,0	10,0	29,1
25	24	21,8	21,8	50,9
26	7	6,4	6,4	57,3
27	7	6,4	6,4	63,6
28	5	4,5	4,5	68,2
Valid 29	2	1,8	1,8	70,0
30	6	5,5	5,5	75,5
31	1	,9	,9	76,4
33	1	,9	,9	77,3
35	4	3,6	3,6	80,9
37	2	1,8	1,8	82,7
40	3	2,7	2,7	85,5
41	1	,9	,9	86,4
45	2	1,8	1,8	88,2
46	1	,9	,9	89,1
48	1	,9	,9	90,0
50	3	2,7	2,7	92,7
53	1	,9	,9	93,6
54	1	,9	,9	94,5
55	1	,9	,9	95,5

56	2	1,8	1,8	97,3
58	1	,9	,9	98,2
60	1	,9	,9	99,1
66	1	,9	,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
pelajar/mahasiswa	24	21,8	21,8	21,8
ASN	18	16,4	16,4	38,2
Valid swasta	46	41,8	41,8	80,0
wiraswasta	22	20,0	20,0	100,0
Total	110	100,0	100,0	

berapa kali menggunakan layanan antar jemput

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1 kali	58	52,7	52,7	52,7
Valid >1 kali	52	47,3	47,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

dari mana tahu layanan antar jemput

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sosial media(facebook,instagram)	53	48,2	48,2	
Valid kerabat/teman	47	42,7	42,7	
lainnya	10	9,1	9,1	1
Total	110	100,0	100,0	

servis dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
netral	18	16,4	16,4	16,4
Valid setuju	28	25,5	25,5	41,8
sangat setuju	64	58,2	58,2	100,0

Total	110	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

hasil kerja teknisi bengkel ahass tergolong memuaskan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	4	3,6	3,6	3,6
netral	5	4,5	4,5	8,2
Valid setuju	34	30,9	30,9	39,1
sangat setuju	67	60,9	60,9	100,0
Total	110	100,0	100,0	

mekanik mampu memberikan informasi atau kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
netral	9	8,2	8,2	8,2
Valid setuju	39	35,5	35,5	43,6
sangat setuju	62	56,4	56,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

perbaikan kendaraan tepat waktu

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	6	5,5	5,5	5,5
netral	10	9,1	9,1	14,5
Valid setuju	32	29,1	29,1	43,6
sangat setuju	62	56,4	56,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

motor diantarkan kembali kepada customer

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
netral	11	10,0	10,0	10,0
Valid setuju	31	28,2	28,2	38,2
sangat setuju	68	61,8	61,8	100,0
Total	110	100,0	100,0	

teknisi memeriksa kembali motor yang sudah diservis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	7	6,4	6,4	6,4
netral	6	5,5	5,5	11,8
Valid setuju	33	30,0	30,0	41,8
sangat setuju	64	58,2	58,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
sangat tidak setuju	1	,9	,9	,9
tidak setuju	5	4,5	4,5	5,5
Valid netral	14	12,7	12,7	18,2
setuju	32	29,1	29,1	47,3
sangat setuju	58	52,7	52,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

dari pihak ahass mengkonfirmasi pekerjaan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
tidak setuju	1	,9	,9	,9
netral	12	10,9	10,9	11,8
Valid setuju	34	30,9	30,9	42,7
sangat setuju	63	57,3	57,3	100,0
Total	110	100,0	100,0	

pihak ahass menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai diservis

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
netral	8	7,3	7,3	7,3
Valid setuju	33	30,0	30,0	37,3
sangat setuju	69	62,7	62,7	100,0
Total	110	100,0	100,0	

mekanik dibawakan surat tugas untuk ditunjukan oleh pemilik motor

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	21	19,1	19,1
	setuju	26	23,6	42,7
	sangat setuju	63	57,3	100,0
	Total	110	100,0	100,0

suku cadang yang digunakan terjamin keasliannya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	netral	17	15,5	15,5
	setuju	22	20,0	35,5
	sangat setuju	71	64,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0

ada garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	3	2,7	2,7
	netral	10	9,1	11,8
	setuju	32	29,1	40,9
	sangat setuju	65	59,1	100,0
	Total	110	100,0	100,0

admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak setuju	4	3,6	3,6
	netral	12	10,9	14,5
	setuju	34	30,9	45,5
	sangat setuju	60	54,5	100,0
	Total	110	100,0	100,0

frondesk dan mekanik mampu mendengarkan keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan diservis secara spesifik

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
netral	14	12,7	12,7	12,7
setuju	35	31,8	31,8	44,5
sangat setuju	61	55,5	55,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

bengkel AHASS Piramida Motor memberikan pelayanan adil tanpa memandang status sosial

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
netral	5	4,5	4,5	4,5
setuju	32	29,1	29,1	33,6
sangat setuju	73	66,4	66,4	100,0
Total	110	100,0	100,0	

tersedia fasilitas penjemputan dengan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
tidak setuju	2	1,8	1,8	1,8
netral	23	20,9	20,9	22,7
setuju	26	23,6	23,6	46,4
sangat setuju	59	53,6	53,6	100,0
Total	110	100,0	100,0	

penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
tidak setuju	1	,9	,9	,9
netral	16	14,5	14,5	15,5
setuju	28	25,5	25,5	40,9
sangat setuju	65	59,1	59,1	100,0
Total	110	100,0	100,0	

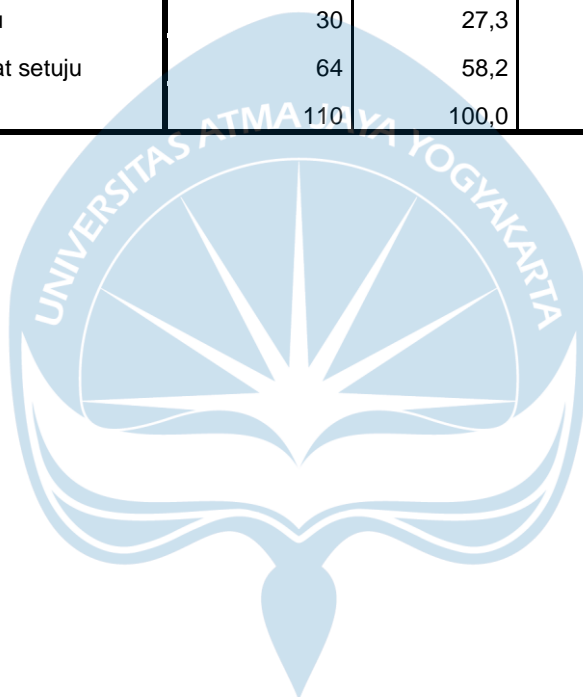
menyertakan nota servis dengan stempel resmi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
netral	9	8,2	8,2	8,2
setuju	29	26,4	26,4	34,5
sangat setuju	72	65,5	65,5	100,0
Total	110	100,0	100,0	

biaya servis antar jemput dengan biaya servis langsung ditempat

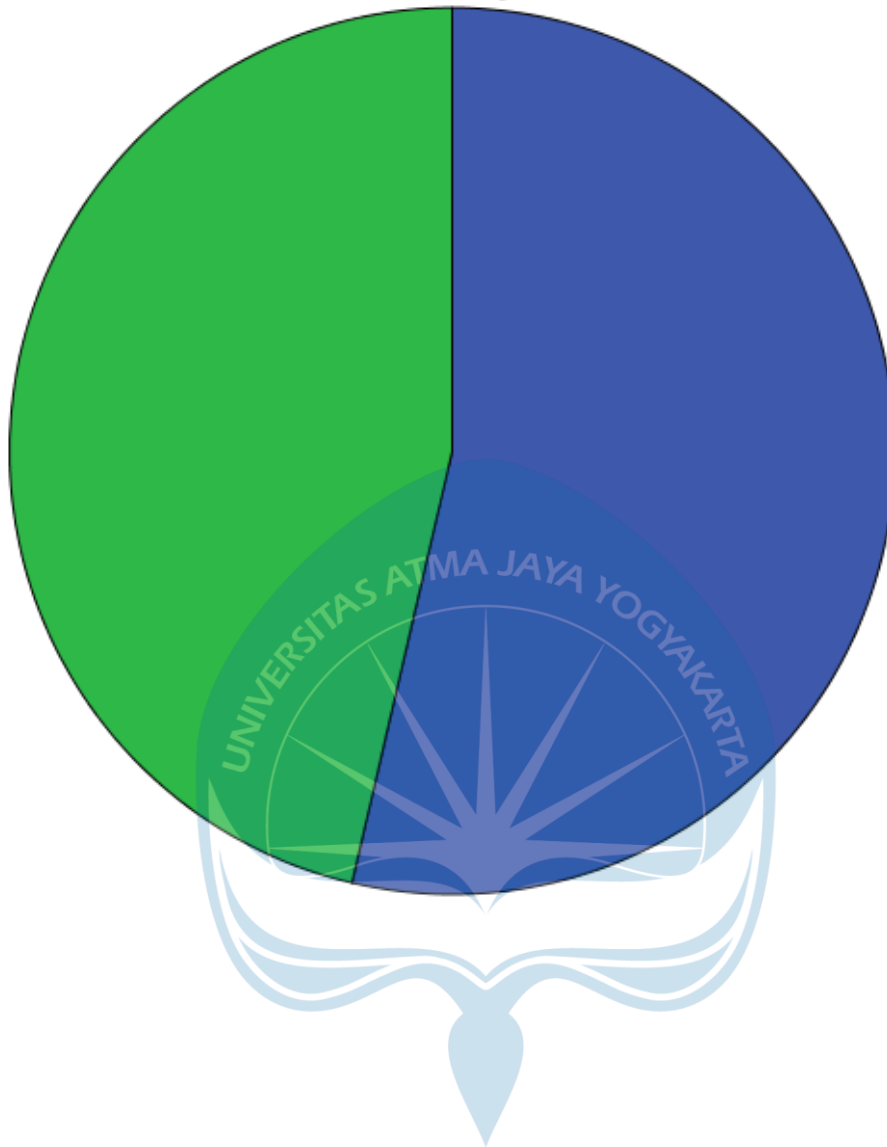
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
netral	16	14,5	14,5	14,5
setuju	30	27,3	27,3	41,8
sangat setuju	64	58,2	58,2	100,0
Total	110	100,0	100,0	

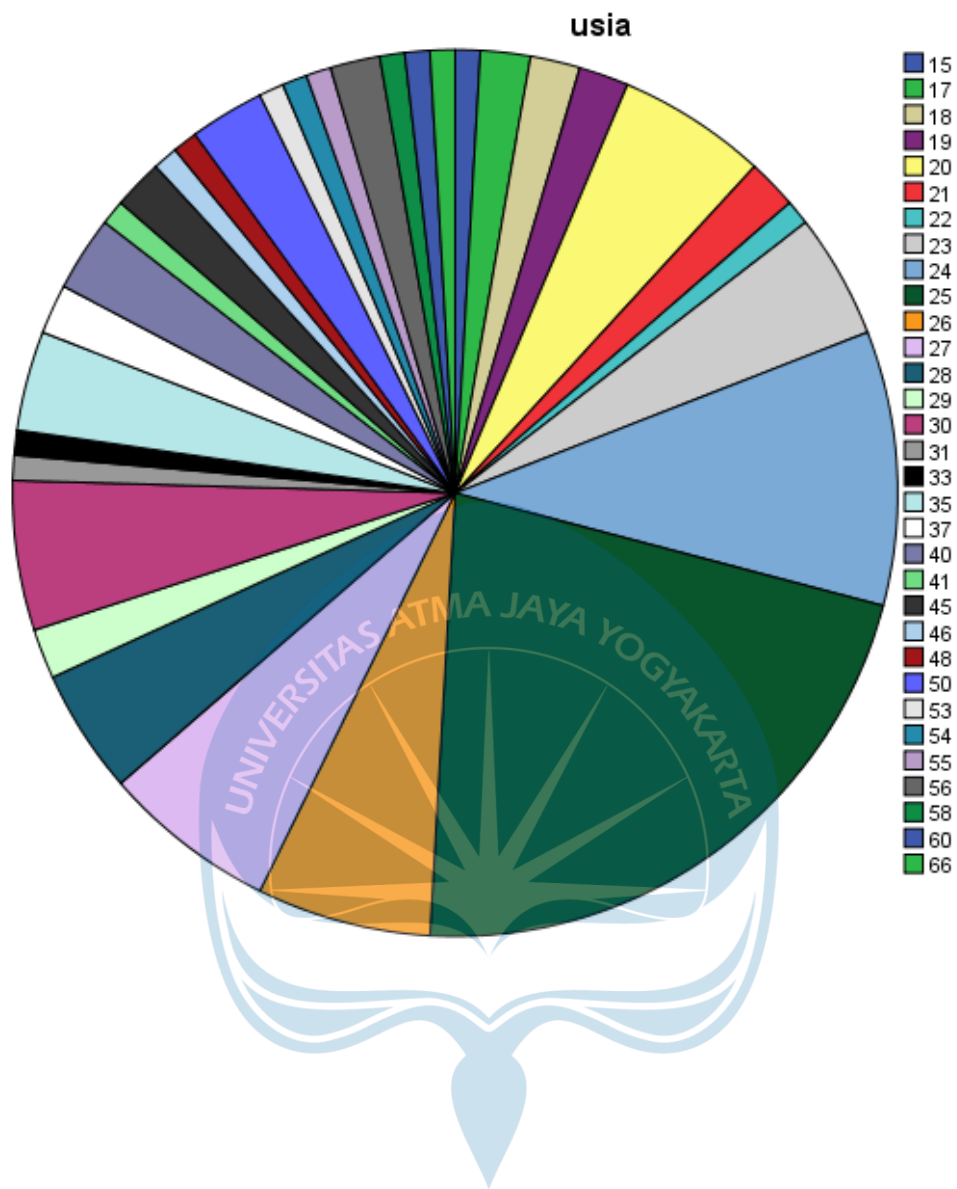
Pie Chart



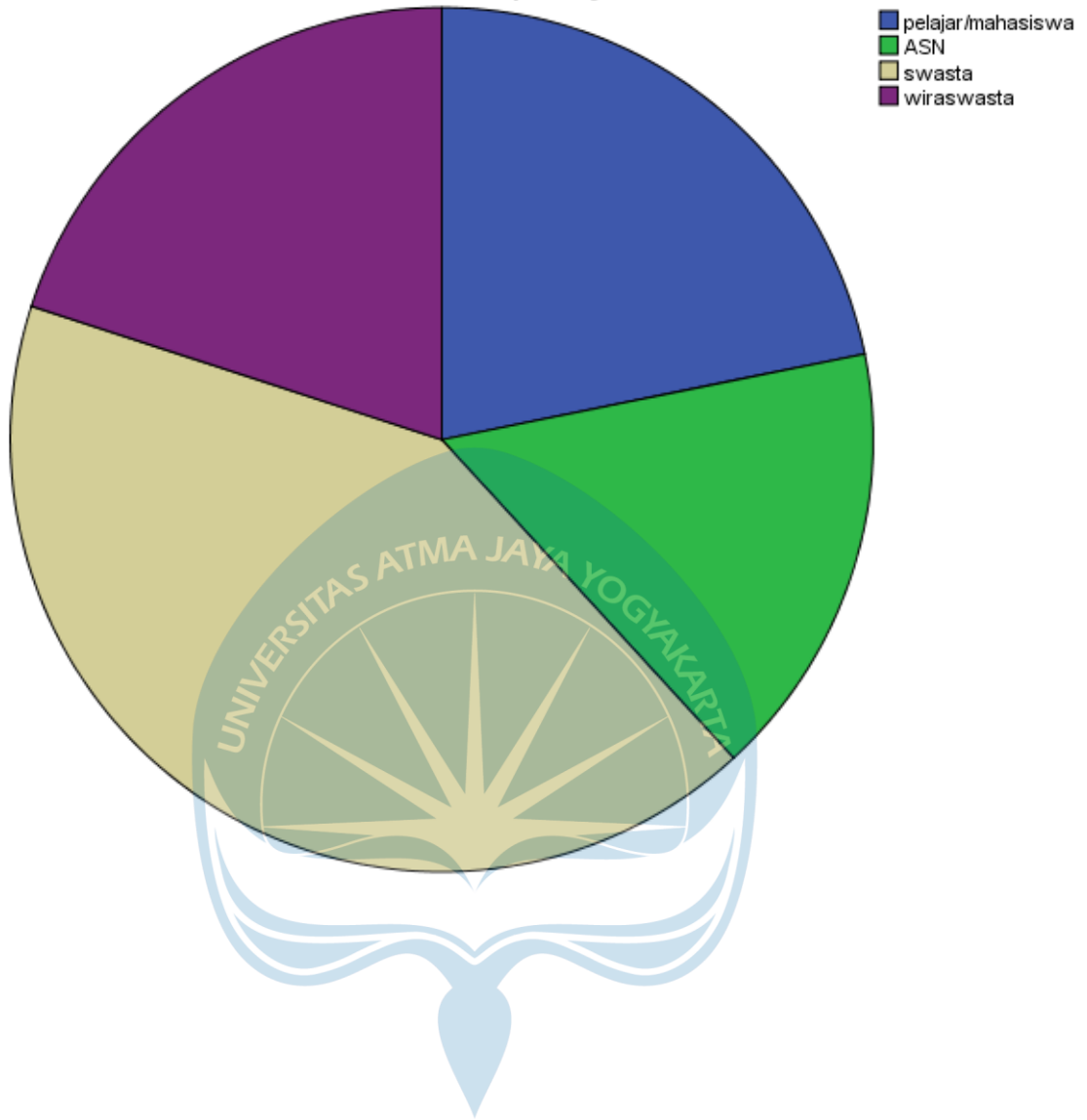
jenis kelamin

- laki-laki
- perempuan



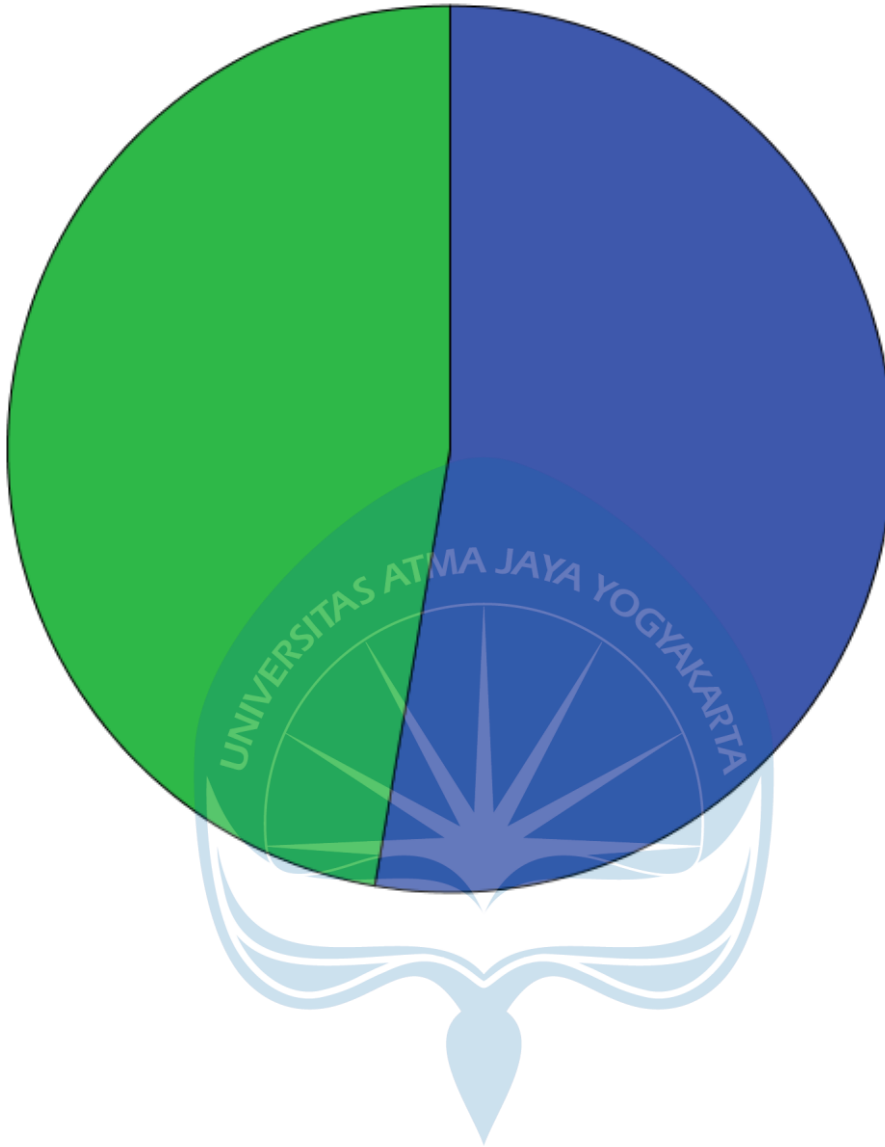


pekerjaan

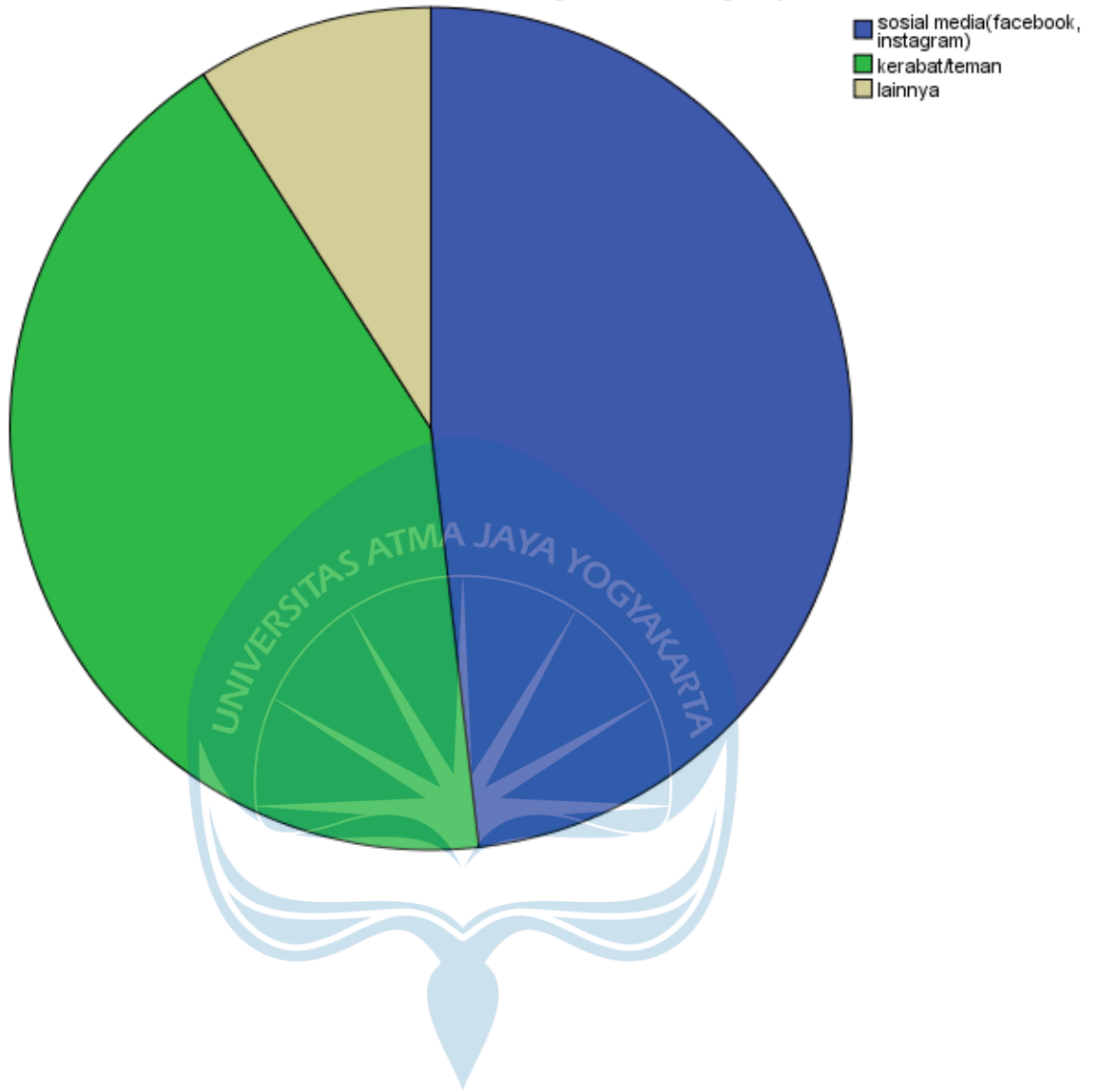


berapa kali menggunakan layanan antar jemput

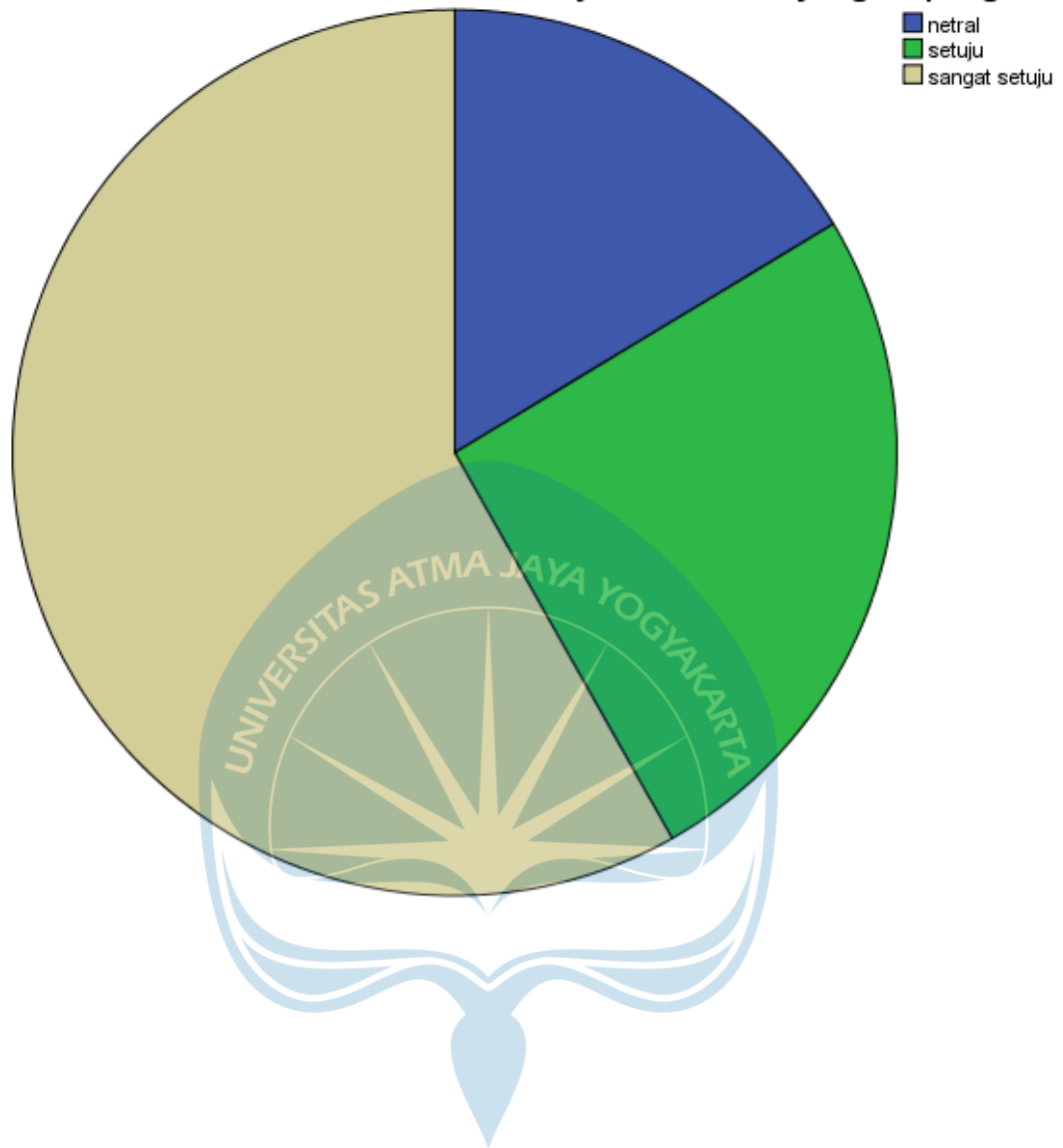
- 1 kali
- >1 kali



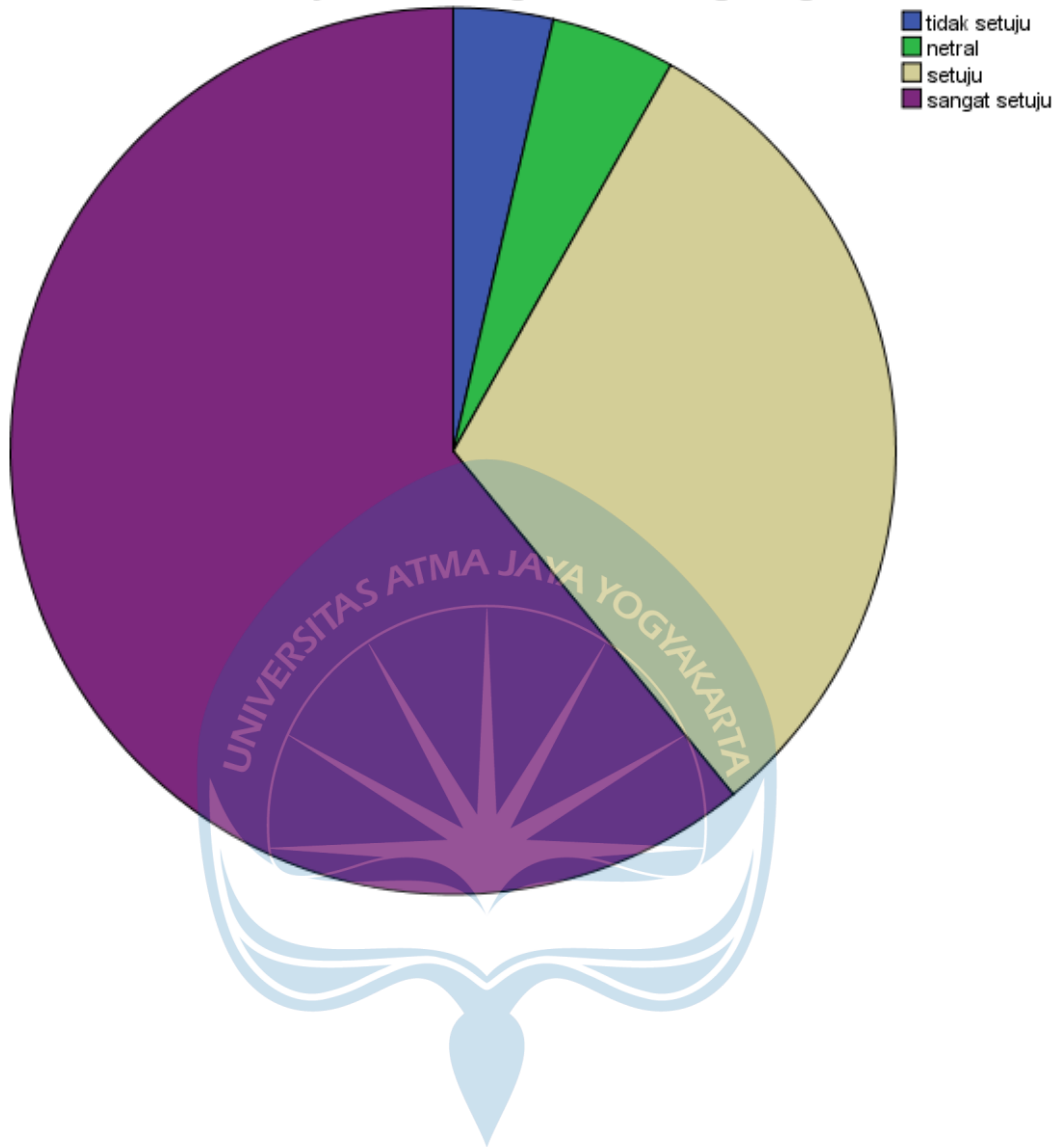
dari mana tahu layanan antar jemput



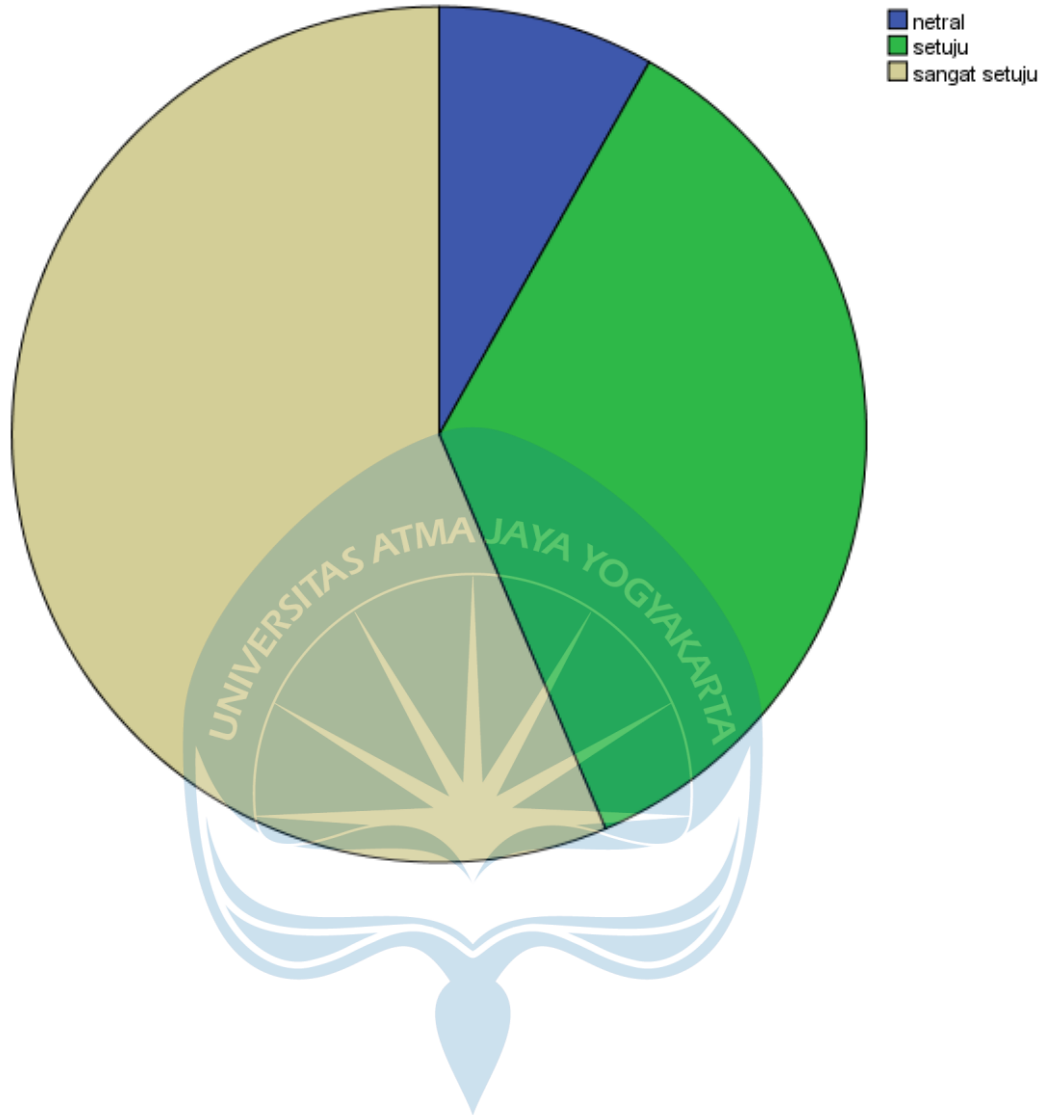
servis dilakukan oleh ahass dikerjakan oleh ahli yang berpengalaman



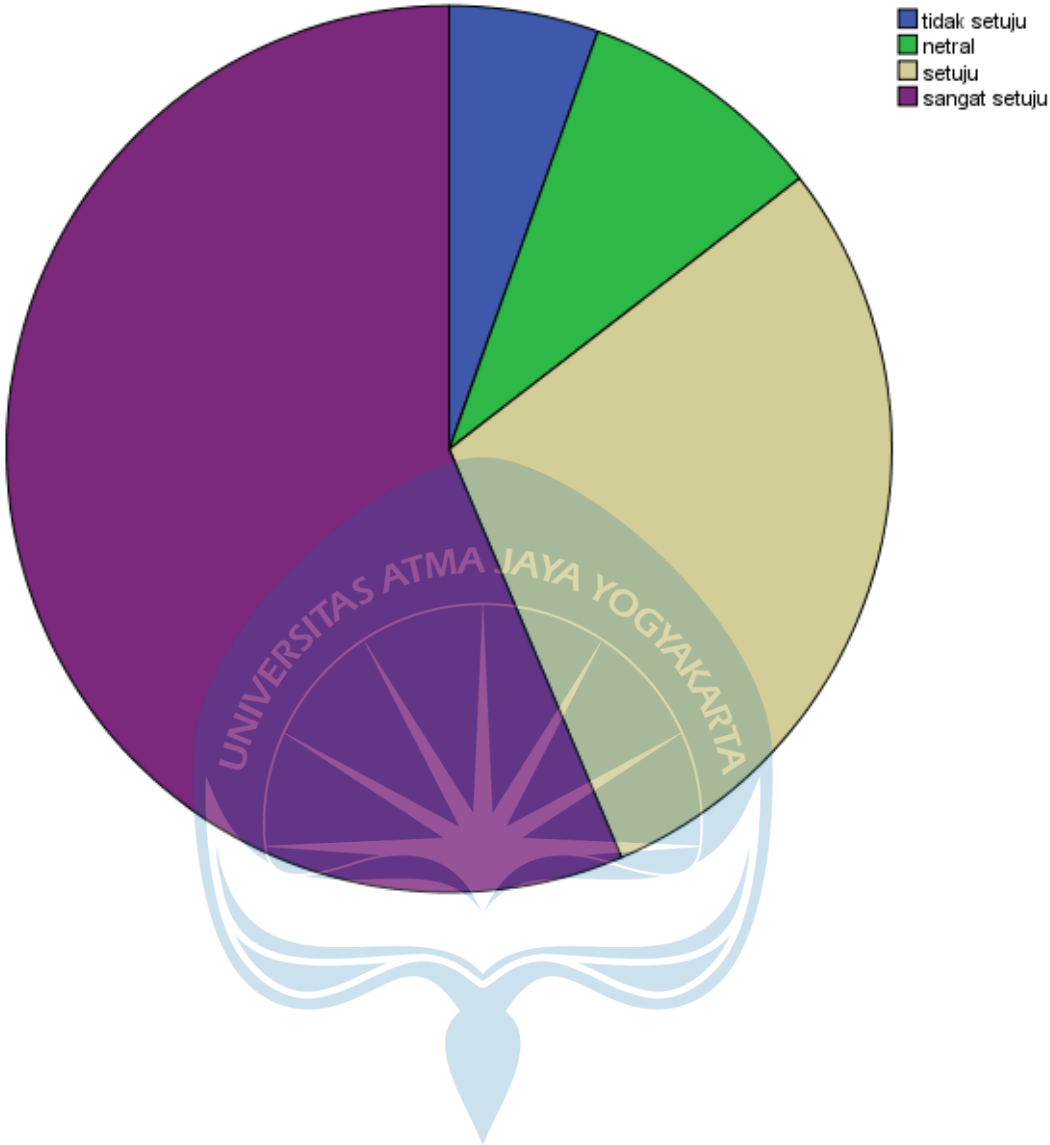
hasil kerja teknisi bengkel ahass tergolong memuaskan



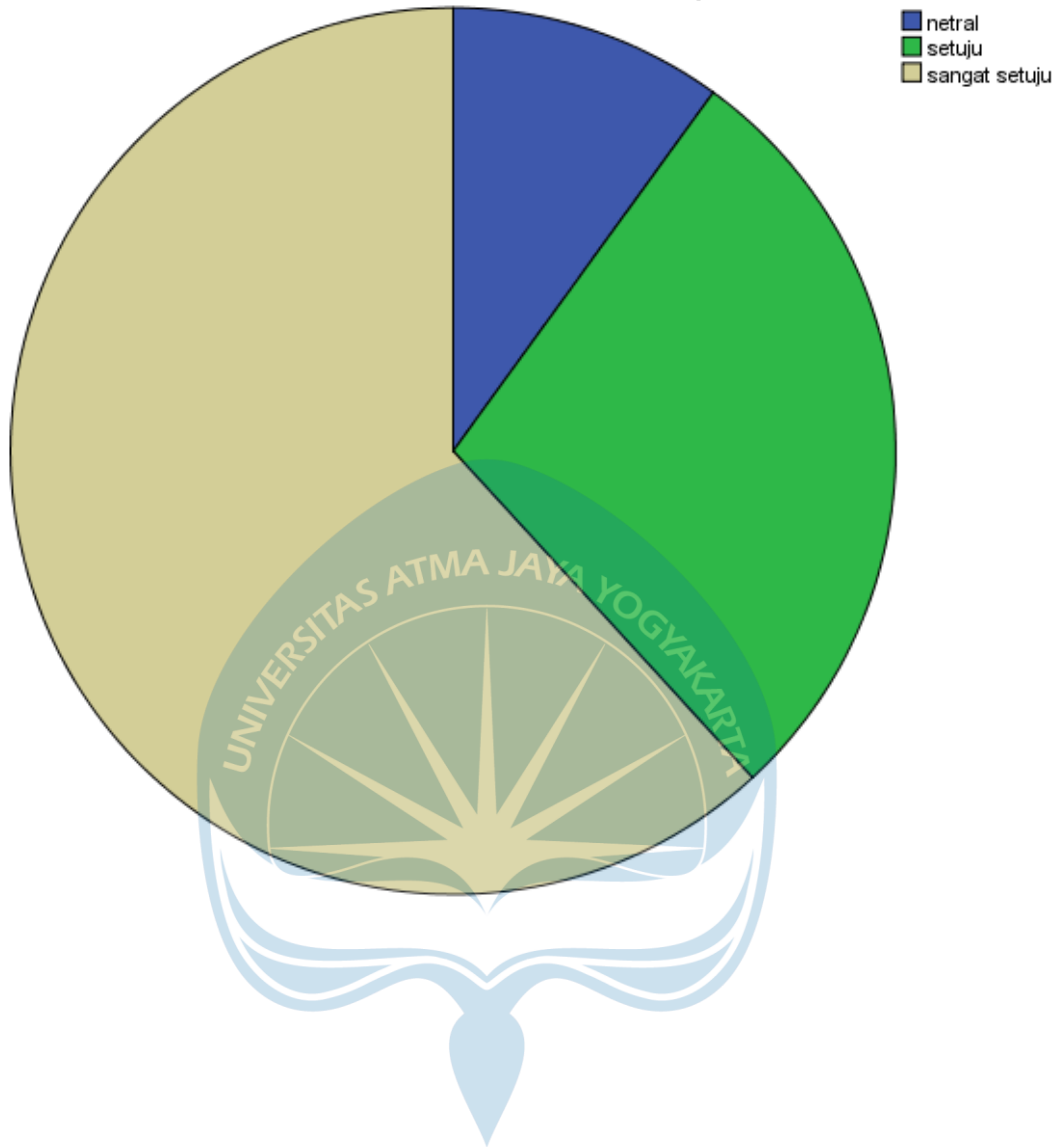
mekanik mampu memberikan informasi atau kerusakan sepeda motor serta pemeliharannya kepada pemilik sepeda motor



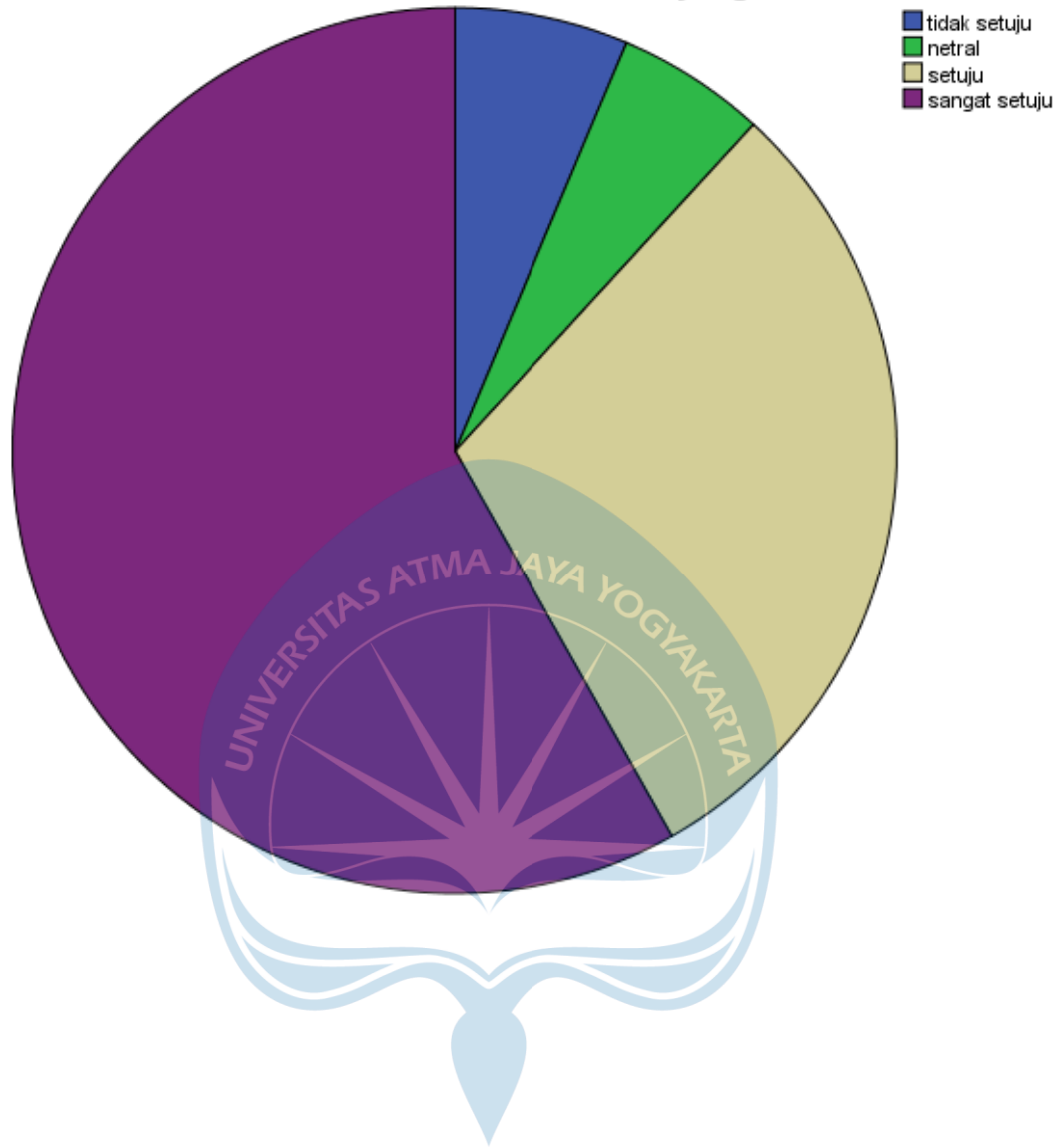
perbaikan kendaraan tepat waktu



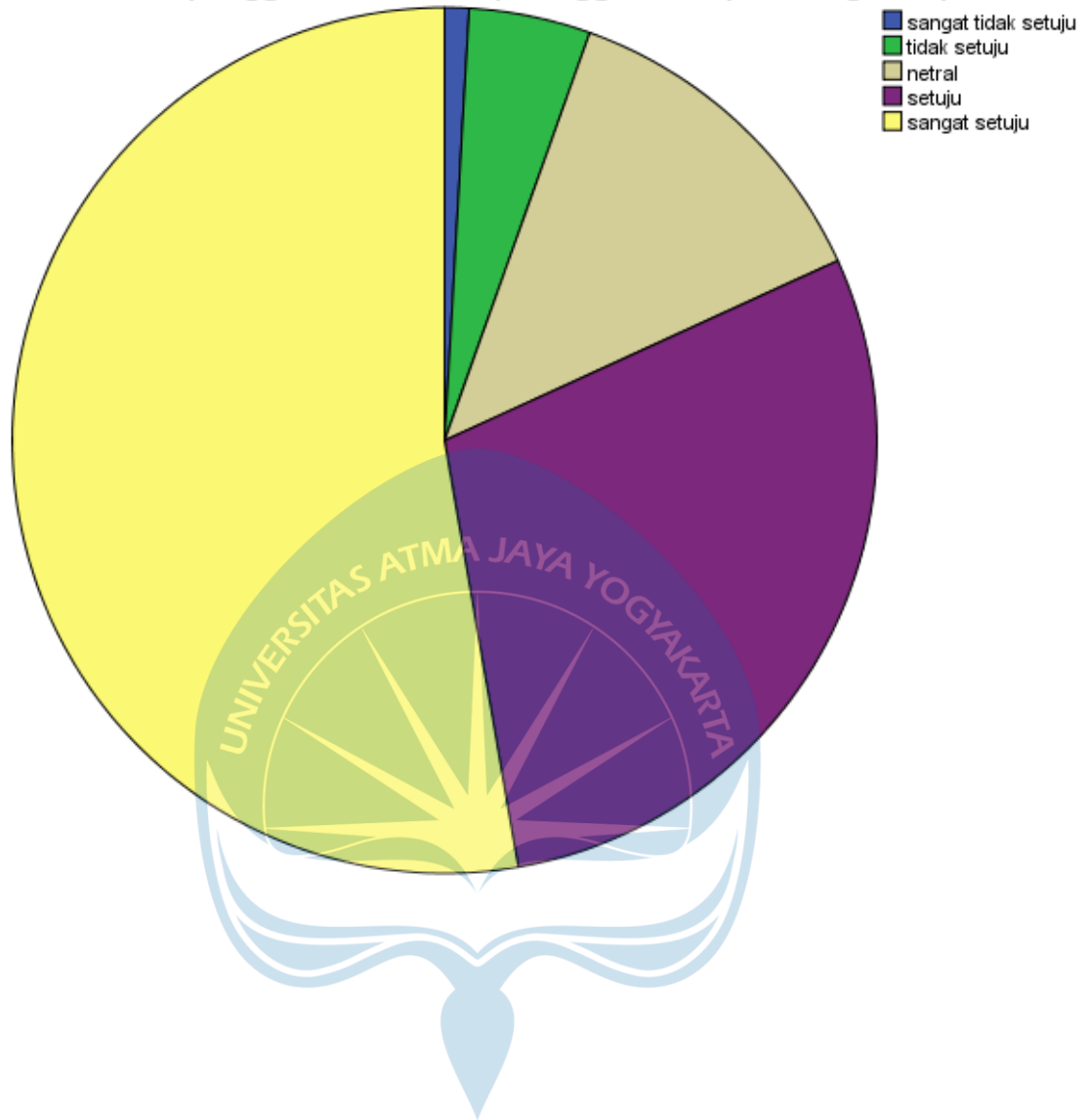
motor diantarkan kembali kepada customer



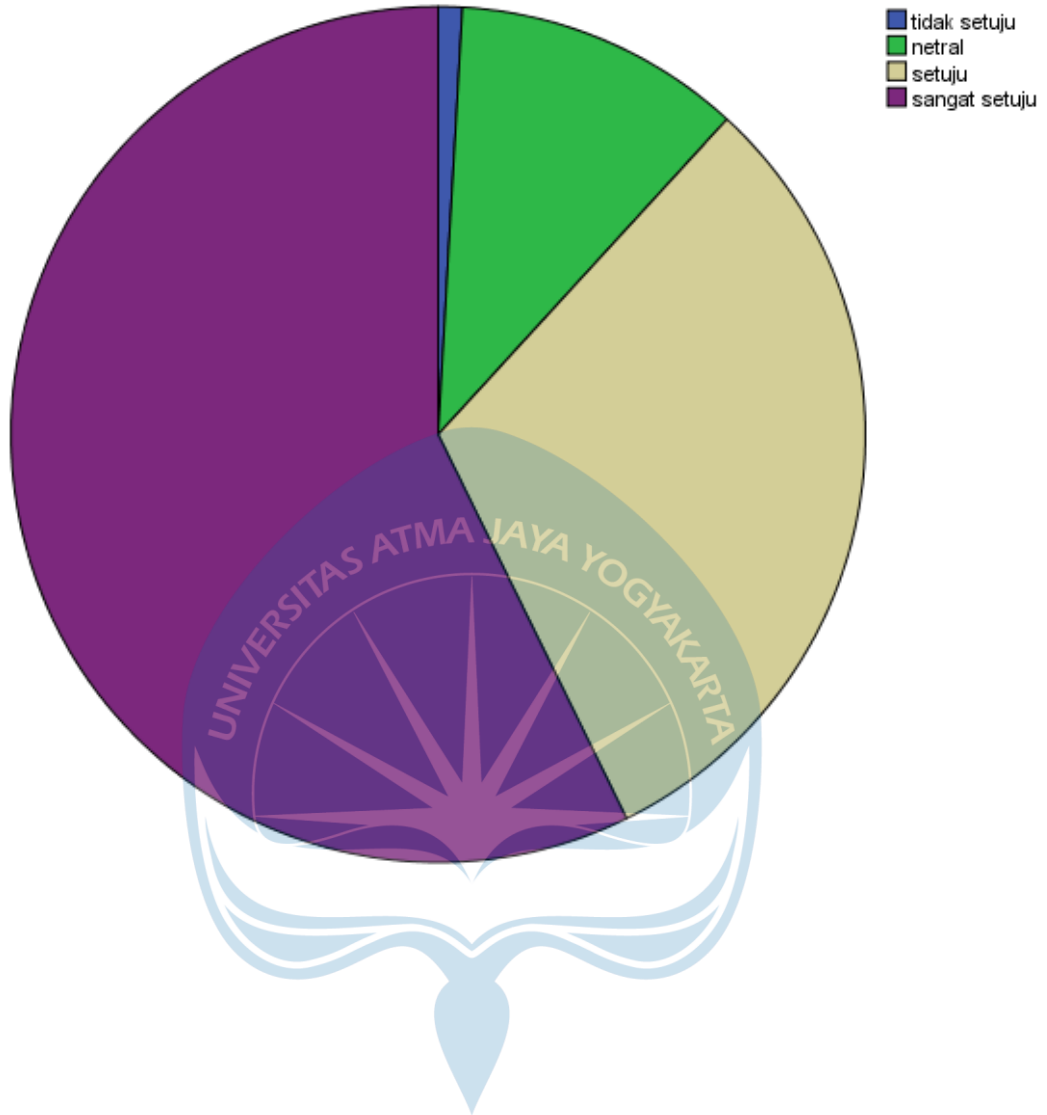
teknisi memeriksa kembali motor yang sesudah diservis



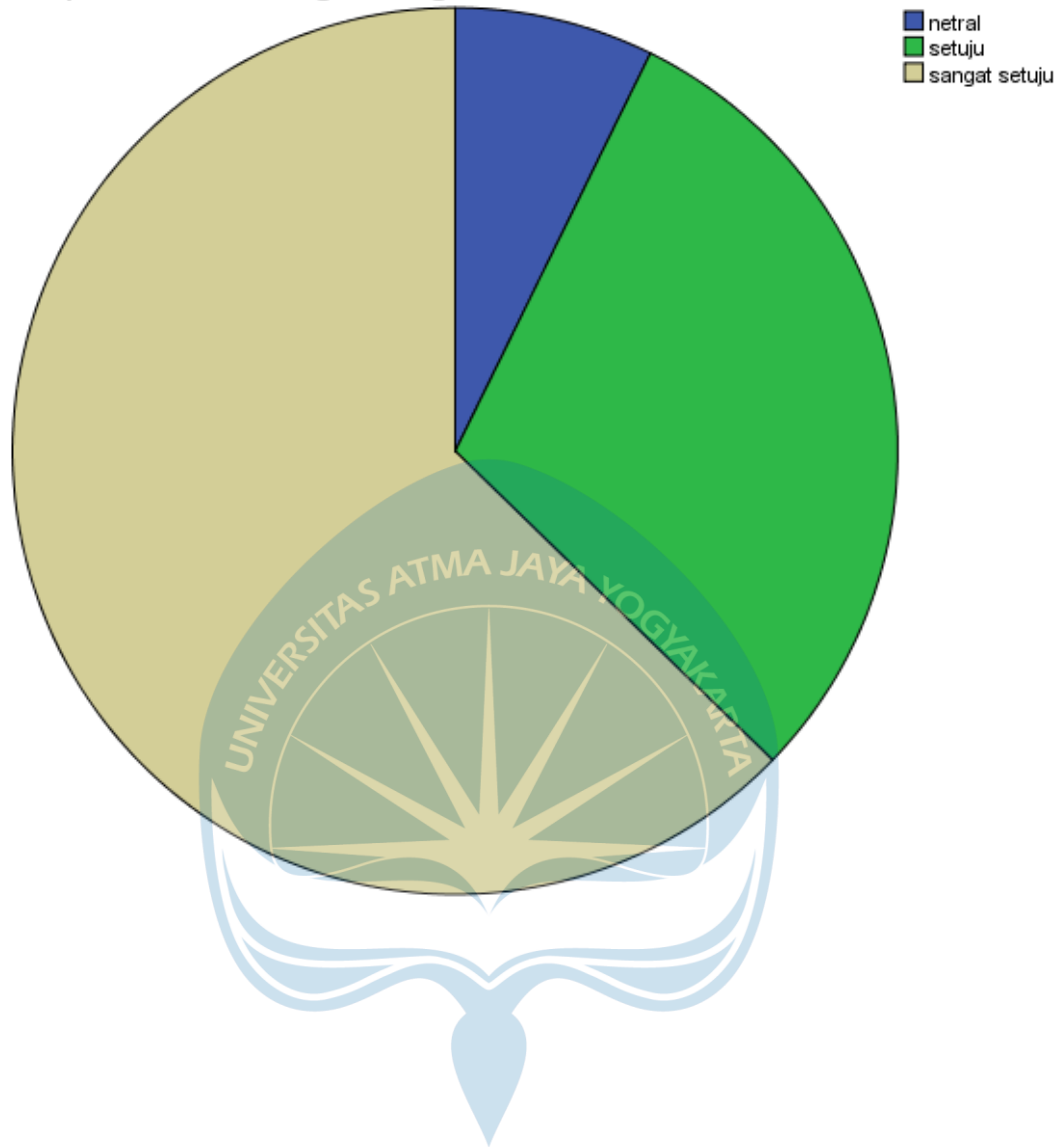
panggilan servis dari pelanggan direspon dengan cepat



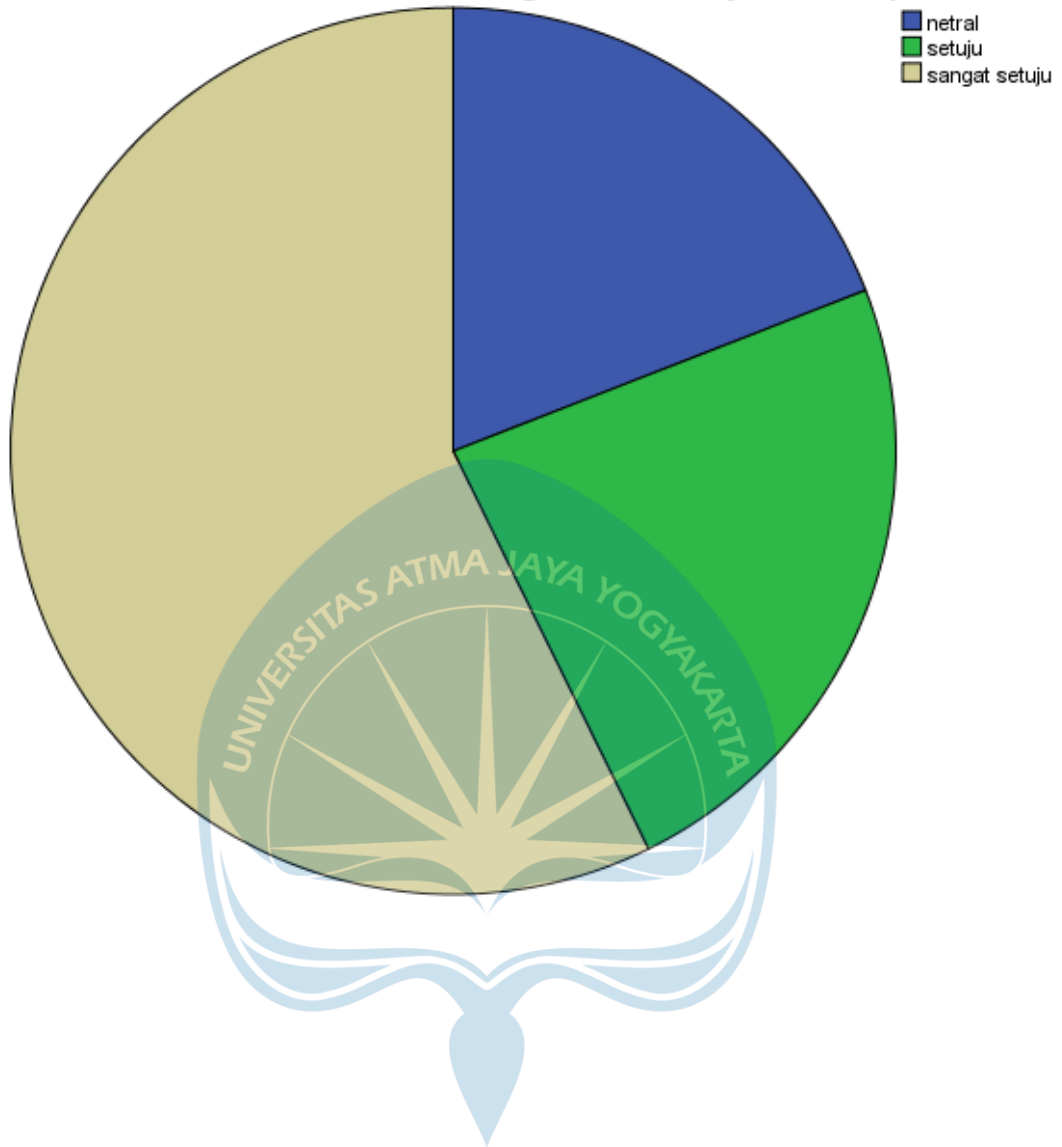
dari pihak ahas mengkonfirmasi pekerjaan jika ada suku cadang yang diganti kepada konsumen



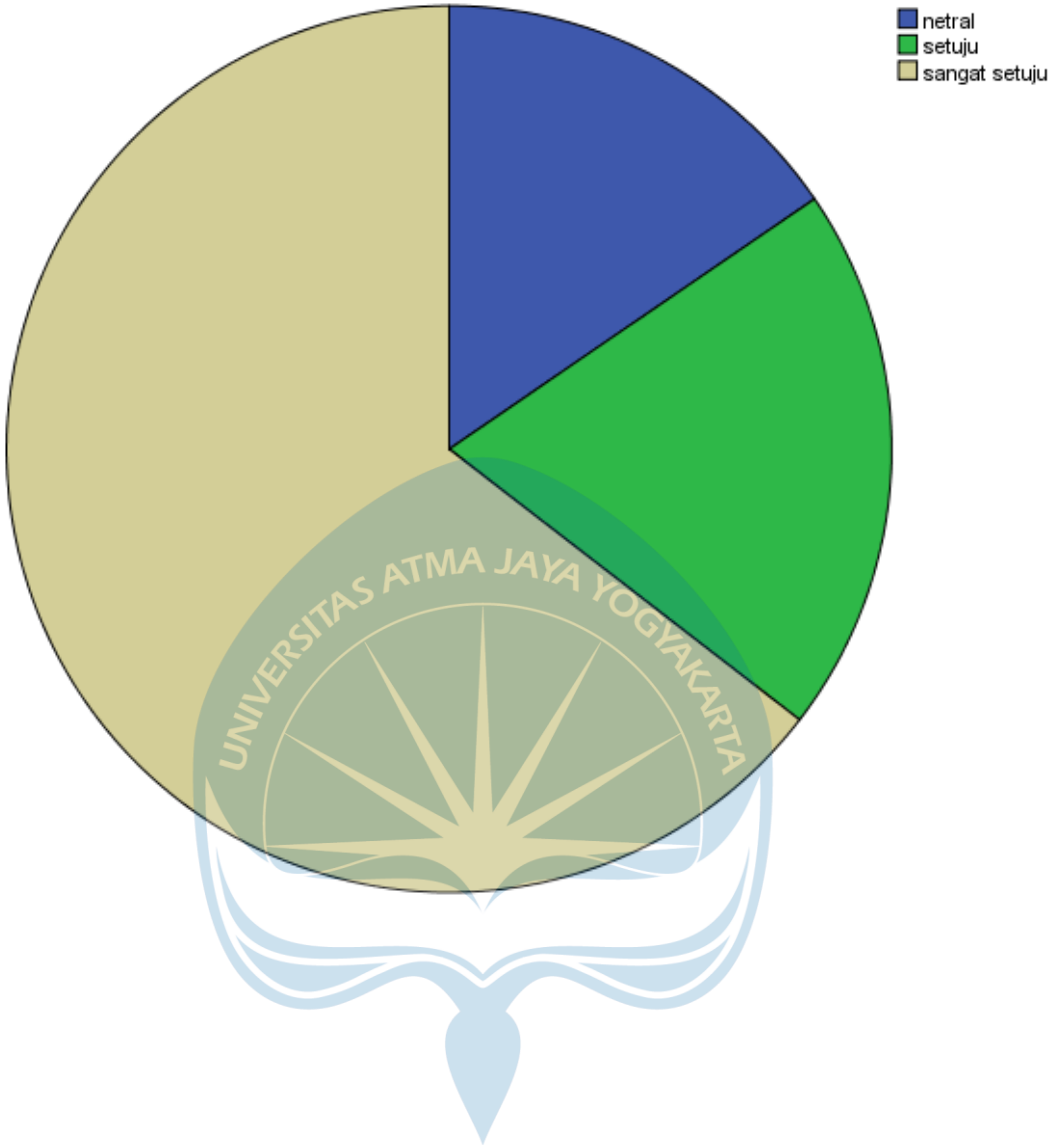
pihak ahas menghubungi costumer bahwa motor sudah selesai diservis



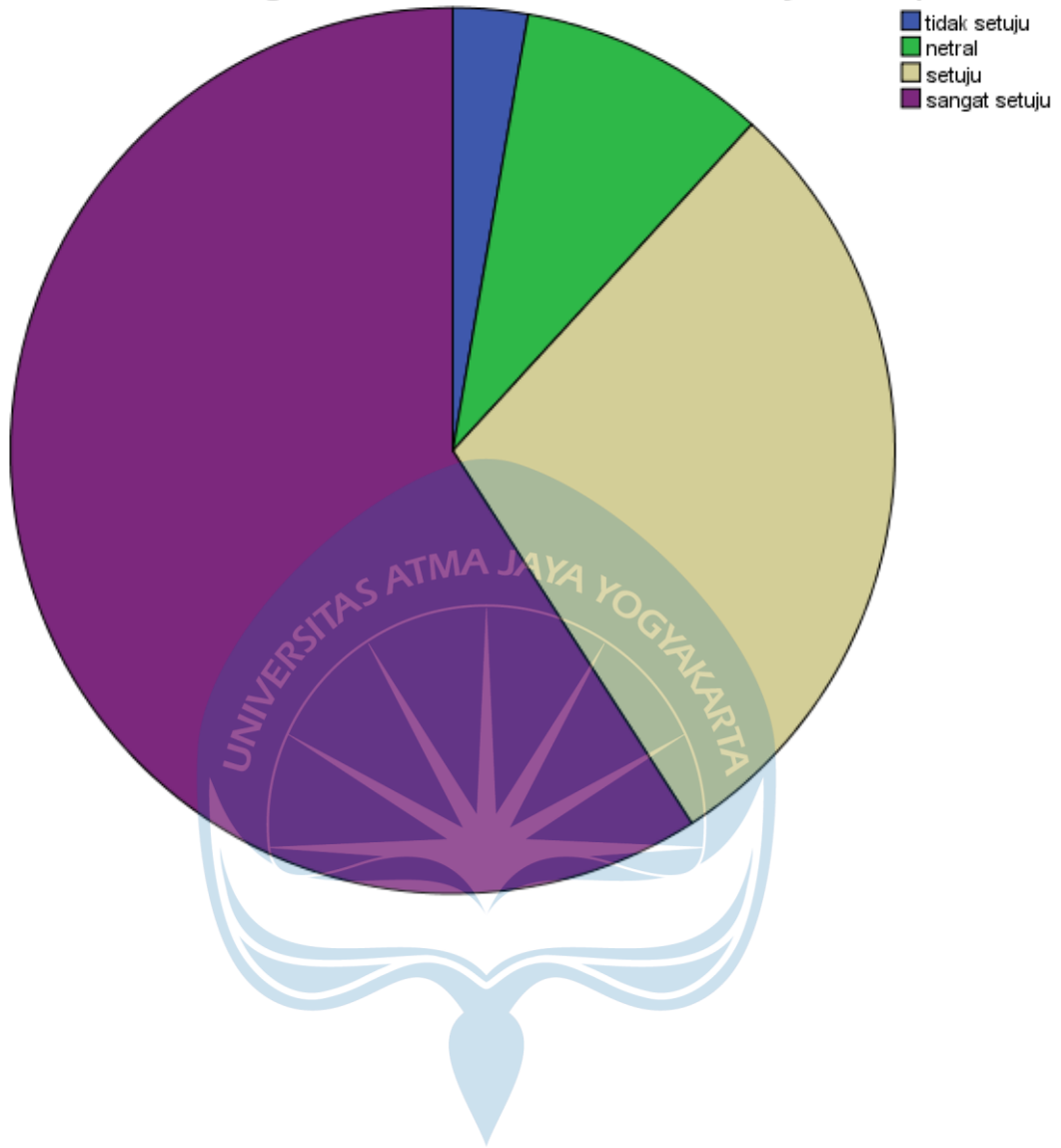
mekanik dibawakan surat tugas untuk ditunjukan oleh pemilik motor



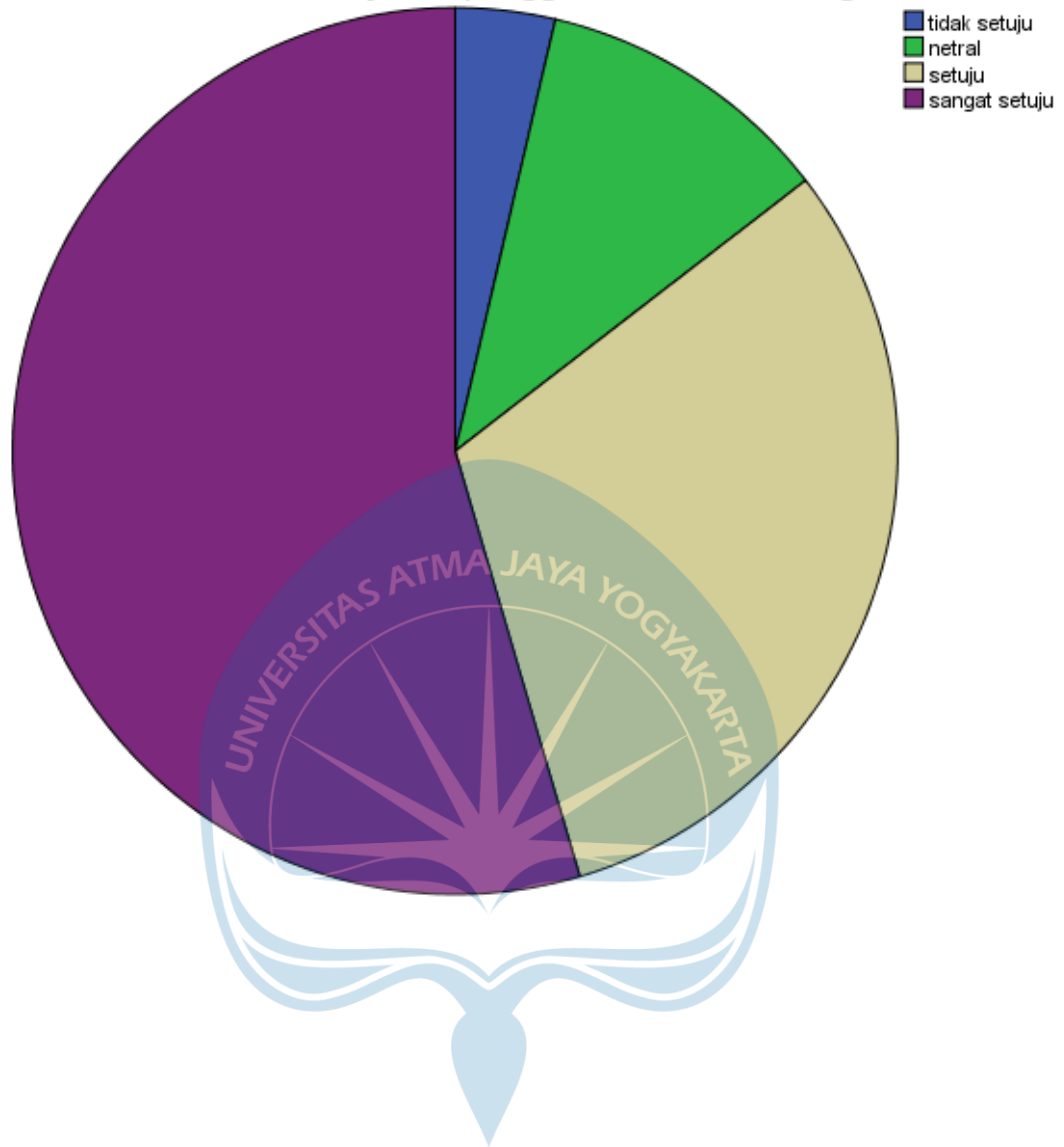
suku cadang yang digunakan terjamin keasliannya



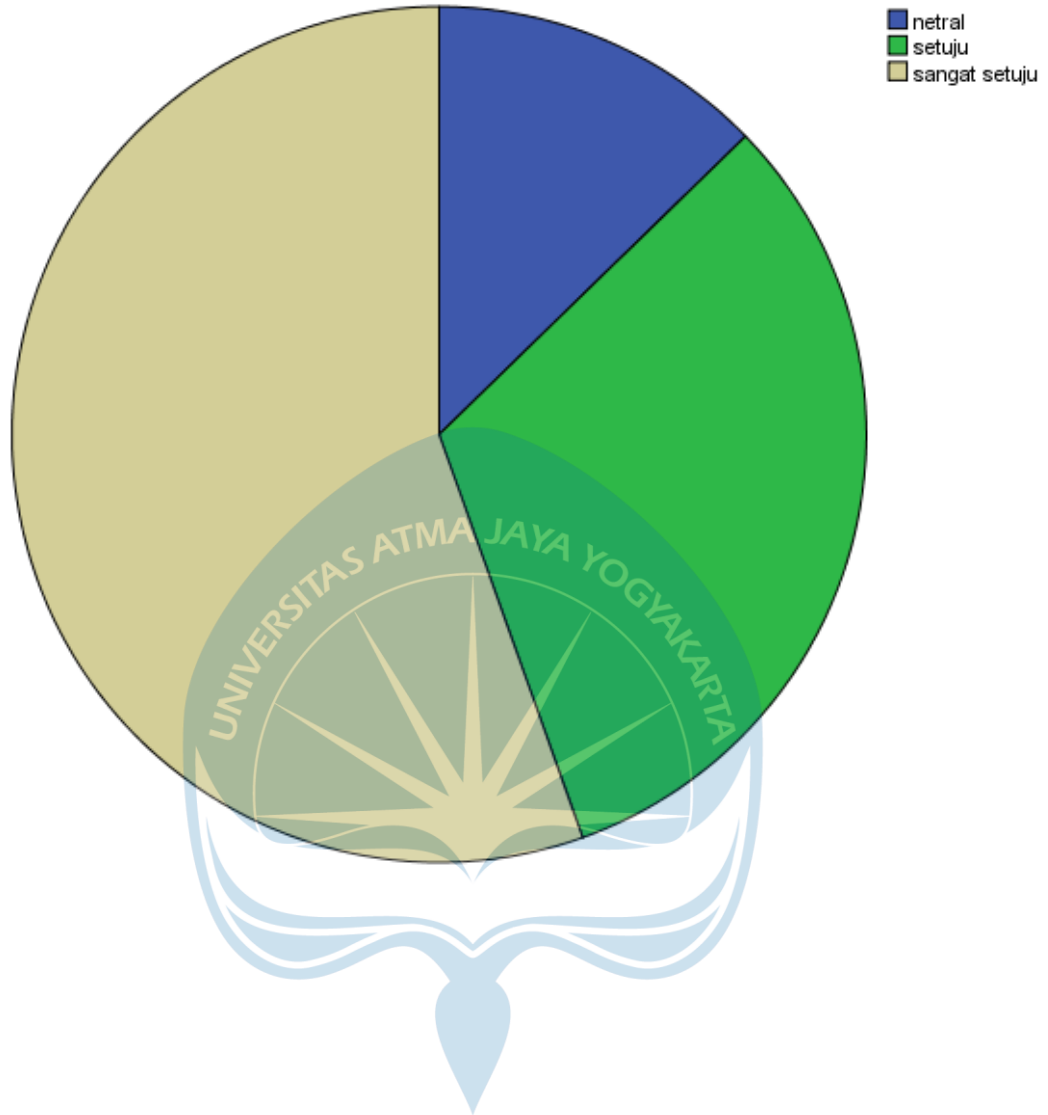
ada garansi servis ketika motor belum nyaman dipakai



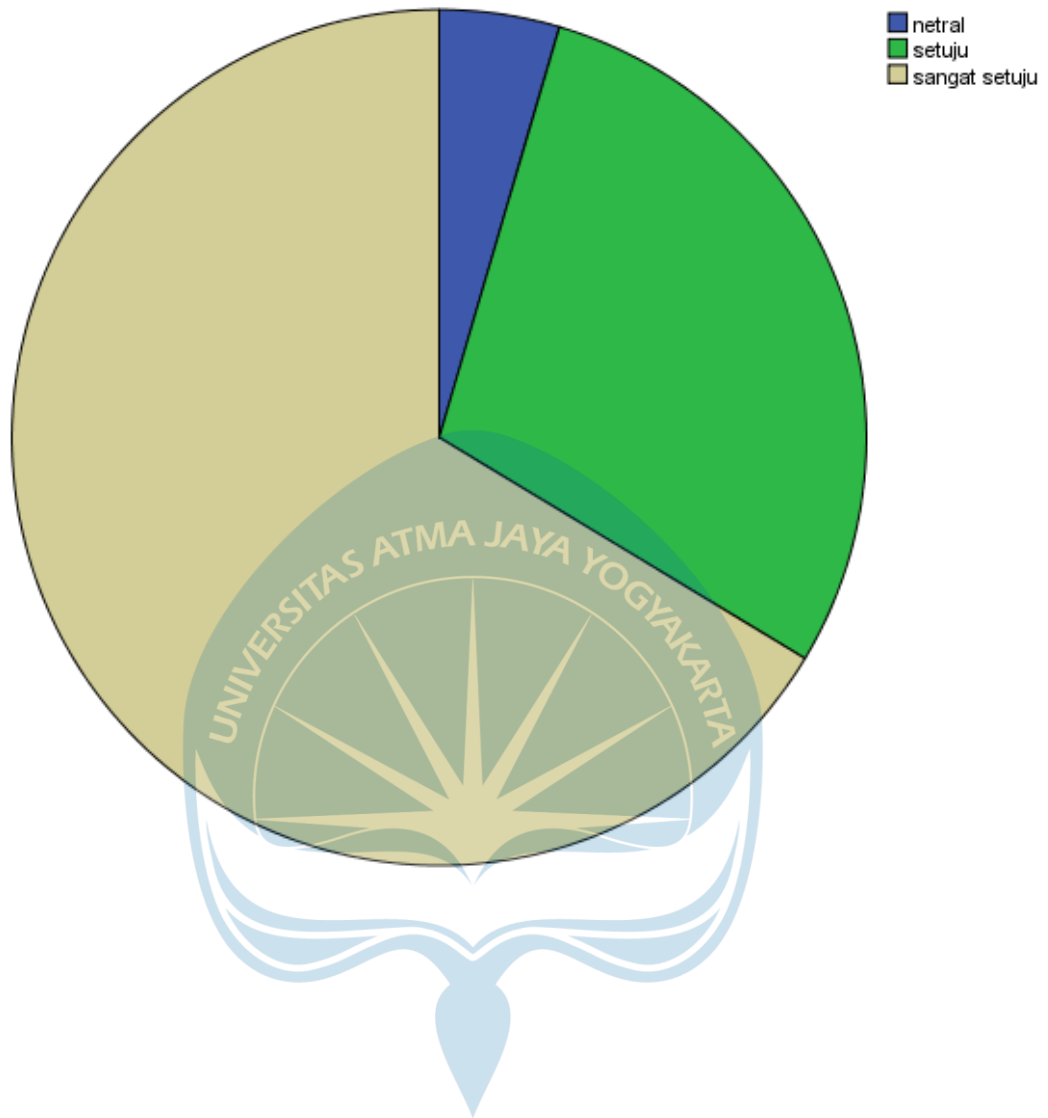
admin menjawab panggilan konsumen dengan ramah



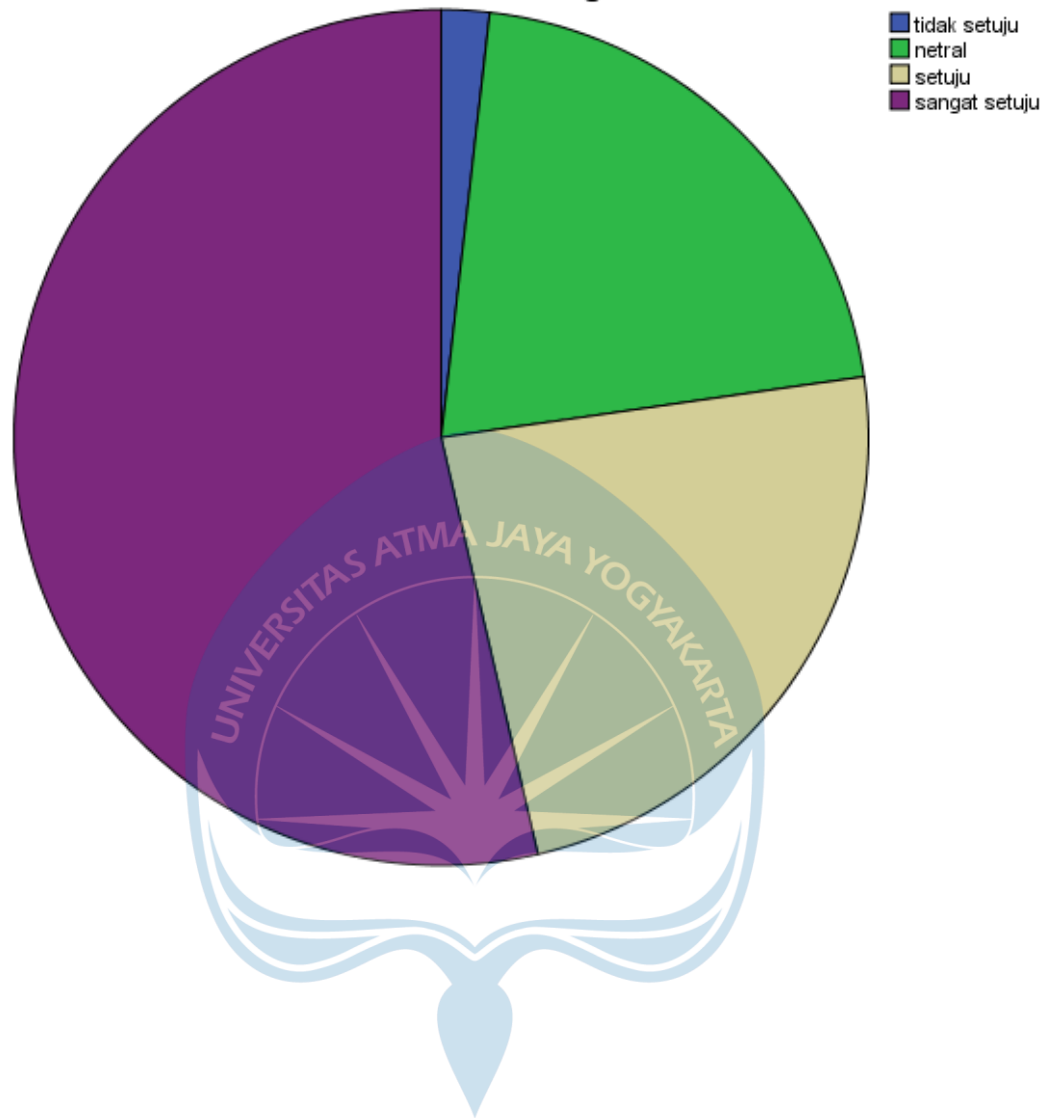
frondesk dan mekanik mampu mendengarkan keluhan-keluhan kerusakan sepeda motor yang akan diservis secara spesifik



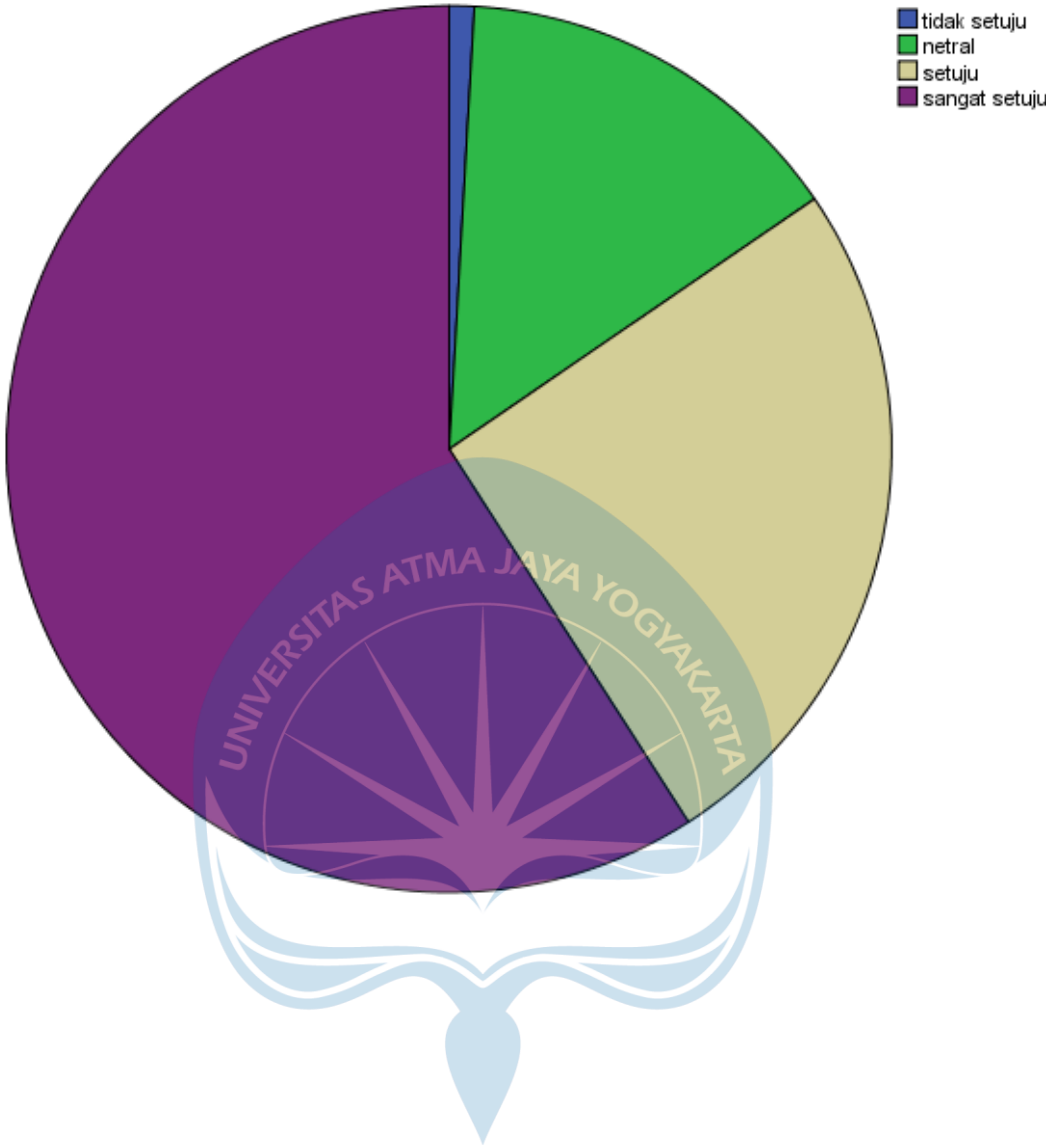
bengkel AHASS Piramida Motor memberikan pelayanan adil tanpa memandang status sosial



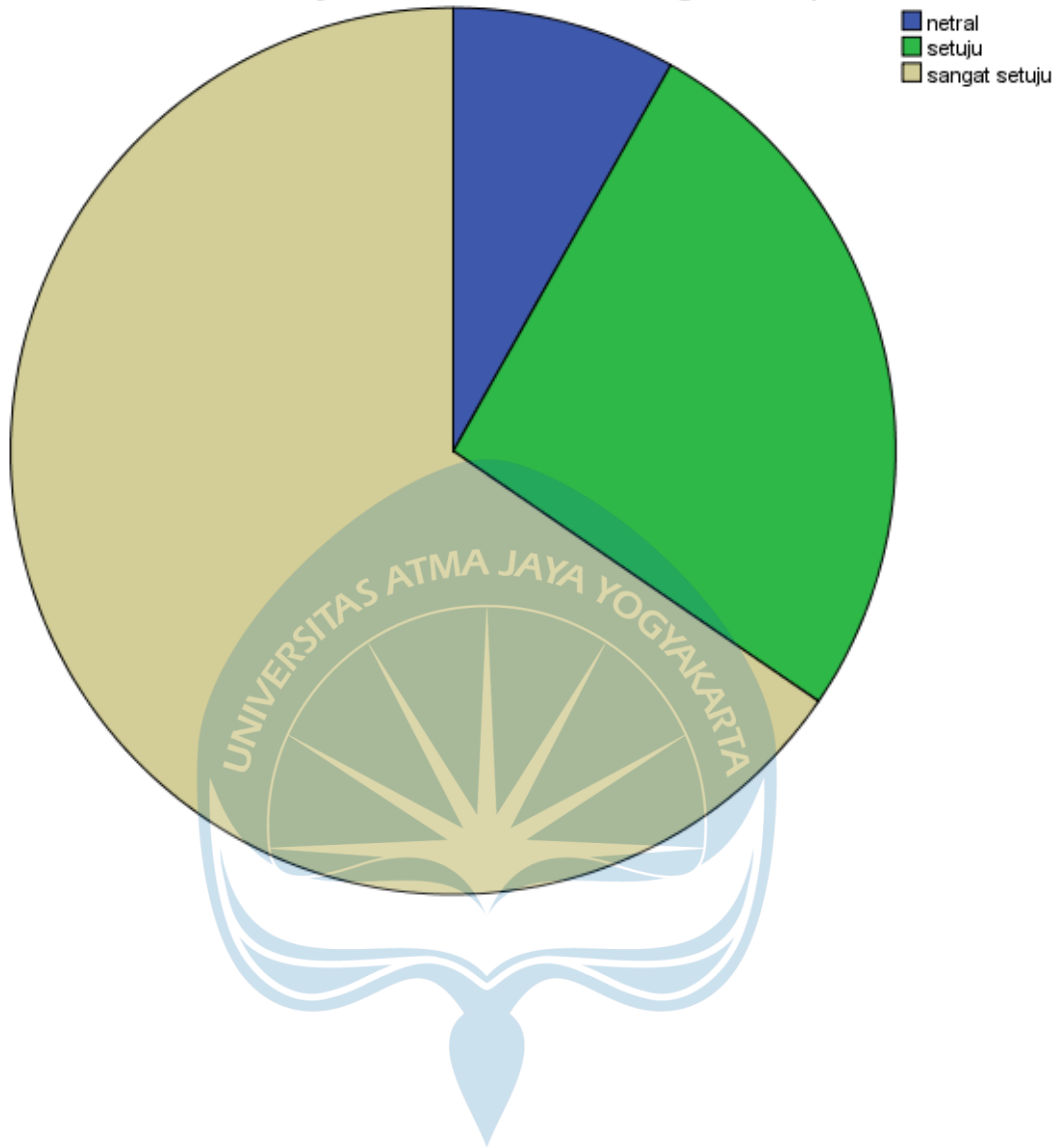
tersedia fasilitas penjemputan dengan mobil untuk membawa sepeda motor ke bengkel



penampilan berseragam mekanik yang rapi, sopan dan bersih



menyertakan nota servis dengan stempel resmi



biaya servis antar jemput dengan biaya servis langsung ditempat

