

BAB VI

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian diatas yang peneliti telah dapatkan, maka ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Wuling merupakan produk otomotif dari Cina yang bisa dibilang masih baru di Indonesia namun dapat bersaing dengan produk lainnya. Tentunya strategi yang tepat dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan. Strategi digunakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk menjadi lebih baik dalam hal kinerja dibandingkan dengan pesaingnya. Salah satu upaya yang dilakukan Wuling yaitu dengan meningkatkan layanan purna jual. Layanan purna jual membuat pelanggan merasa percaya bahwa produk yang mereka beli memiliki kualitas baik, dan tidak mengkhawatirkan apabila barang yang mereka beli rusak karena dapat dilakukannya jaringan *after sales*. Layanan purna jual Wuling dibagi menjadi 4 indikator yaitu; garansi, suku cadang, pemeliharaan dan perawatan, serta fasilitas dan peralatan. Semua indikator tersebut diterapkan dengan baik di Wuling.
2. Adanya strategi purna jual yang sudah di terapkan Wuling seperti adanya garansi, suku cadang yang lengkap, *service* yang baik, serta fasilitas dan peralatan yang canggih ini mempunyai dampak positif bagi Wuling dapat mengurangi kekhawatiran pelanggan mengenai kualitas kendaraan. Ini dapat meningkatkan kepercayaan mereka untuk melakukan pembelian. Layanan purna jual membuat pelanggan puas dan merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain, sehingga dapat menghasilkan penjualan produk. Selain itu

layanan purna jual yang konsisten dan berkualitas membantu membangun loyalitas pelanggan. Secara keseluruhan, strategi layanan purna jual memiliki peran terhadap peningkatan volume penjualan.

B. Saran

Setelah mengamati dan menganalisis data yang diperoleh penulis serta dari hasil kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan saran dalam penelitian ini antaranya:

1. Bagi Wuling Perdana Kediri diharapkan dalam melaksanakan strategi layanan purna jual selalu memberikan yang terbaik. Selain itu sebaiknya staff layanan purna jual mendapatkan pelatihan yang komprehensif untuk meningkatkan keterampilan teknis dan komunikasi mereka. Keterampilan ini penting untuk memberikan layanan yang efisien dan ramah. Pegawai wuling seharusnya selalu memberikan penawaran khusus atau diskon untuk layanan purna jual yang dapat menarik pelanggan untuk melakukan perawatan atau perbaikan di pusat layanan. Sehingga dengan begitu volume penjualanpun akan meningkat.
2. Bagi peneliti yang akan datang diharapkan mampu memahami lebih dalam mengenai permasalahan strategi layanan purna jual Wuling dalam meningkatkan volume penjualan.