

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di Qiistrans Rent Car Desa Banjarnlanti Kecamatan Mojoroto Kota Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Kesimpulan

1. Pelayanan prima (*service excellent*) adalah suatu pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dari data yang telah penulis paparkan penulis dapat menyimpulkan bahwa Qiistrans Rent Car adalah salah satu usaha rental mobil di Kota Kediri yang memiliki keunikan dan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan rental mobil lainnya. Hal ini dapat diketahui dari pelanggan yang tetap bertahan menggunakan jasa rental mobil dari Qiistrans Rent Car dari tahun ke tahun yang terus meningkat
2. Implementasi *Service Excellent* dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Qiistrans Rent Car adalah dengan menerapkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), dan produk-produk fisik (*tangibles*) yang telah dijalankan dengan baik. Dengan demikian, pelayanan prima sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan prima (*Service Excellent*) dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, dengan pelayanan yang prima akan membuat pelanggan merasa puas dan loyal terhadap Qiistrans Rent Car.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran yang mungkin dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kota Kediri:

1. Bagi Qiistrans Rent Car
 - a. Meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan mulai dari fasilitas fisik yang diperlukan oleh karyawan maupun konsumen.
 - b. Qiistrans Rent Car memerlukan tenaga ahli dalam bidang akuntansi sehingga memudahkan apabila dalam pelaporan keuangan
 - c. Selain itu perlu diadakan evaluasi kinerja secara rutin guna meminimalisir terjadinya kesalahpahaman. Hal ini dapat mempererat kebersamaan dan keharmonisan antar anggota
2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang saya lakukan hanya terfokus terhadap implementasi *service excellent* apa yang digunakan di Qiistrans Rent Car Desa Banjarmlati Kota Kediri. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan diluar tema *service excellent* atau pelayanan. Dikarenakan penelitian dengan judul tersebut sudah banyak digunakan oleh peneliti-peneliti terdahulu.