

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah diuraikan pembahasan tentang Peran Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk, maka peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut.

1. Strategi pelayanan pada Bengkel Cepoko Jaya Motor adalah sebagai berikut: Dari segi keandalan terletak pada kemampuan karyawan memperbaiki kendaraan, Kerapihan hasil dalam memperbaiki kendaraan, dan penyelesaian perbaikan kendaraan secara tepat waktu; Dari segi daya tanggap cepat tanggap dalam melayani pelanggan yang mengalami masalah dengan selalu siap memberikan pelayanan kepada para pelanggan dengan maksimal dan secara teliti; Dari segi kepastian/jaminan (*assurance*), jaminan hasil perbaikan motor sesuai dengan keinginan pelanggan atau standar kualitas motor dan jaminan pengembalian pembelian barang dari toko jika ada barang yang rusak atau cacat; Dari segi empati/kepedulian (*empathy*), karyawan bengkel memberikan pelayanan yang ramah apabila ada pelanggan yang bingung dan memberikan bantuan yang diperlukan oleh pelanggan; Dari segi bukti fisik (*tangibles*), pada penampilan fisik Bengkel Cepoko Jaya Motor menyediakan toko, pengisian bbm (pom mini), dan ruang tunggu dengan

kelengkapan fasilitas yang cukup memadai seperti tempat duduk, kipas angin, televisi, audio sistem, dan WiFi serta minuman gratis untuk para pelanggan. Dari segi kelengkapan layanan Bengkel Cepoko Jaya motor memiliki menu layanan yang lengkap yaitu tune up, servis ringan dan servis berat.

2. Peran strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada bengkel Cepoko Jaya Motor ditunjukkan dari pelayanan yang dapat memberikan rasa kenyamanan pada pelanggan, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan menumbuhkan sikap loyalitas pelanggan. Dengan demikian strategi pelayanan Bengkel Cepoko Jaya Motor berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **B. Saran**

Setelah peneliti membahas mengenai Peran Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada bengkel Cepoko Jaya Motor di Desa Cepoko Kecamatan Berbek Kabupaten Nganjuk, peneliti akan memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bengkel Cepoko Jaya Motor

Pihak bengkel Cepoko Jaya Motor baik pengelola maupun karyawan untuk lebih dimaksimalkan pelayanannya agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan serta agar selalu memperhatikan gejala-gejala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan sehingga dapat berakibat pada kepuasan pelanggan.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih luas dan mendalam terkait lima aspek kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), ataupun empati (*emphaty*) dalam dunia perbengkelan agar penelitian pelayanan bidang perbengkelan lebih baik dan lebih lengkap lagi.