

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan pemakai motor kawasaki 250 cc di surabaya menunjukkan nilai 84,17% dikatakan bahwa pelanggan merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan dealer kawasaki surabaya
2. Berdasarkan hasil pengukuran kualitas jasa yang dilakukan terdapat 1 atribut yang bernilai negatif (-) yaitu ketersediaan suku cadang yang lengkap, yang menunjukkan masih adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kondisi nyata yang ada pada deler kawasaki di surabaya, sehingga 1 atribut ini membutuhkan adanya suatu perbaikan kualitas pelayanan. Dari hasil analisa *TRIZ* diperoleh usulan perbaikan untuk masalah tersebut yaitu :10 (*Priliminary Anti-Action*) yaitu: sebaiknya deler melakukan pengendalian persediaan jumlah maupun bentuk suku cadang di segmen 250 cc agar ketersediaan suku cadang di dealer kawasaki selalu ada saat dibutuhkan saat pelanggan membutuhkannya.

## 5.2 Saran

1. Sebaiknya perlu adanya tindak lanjut terhadap kualitas pelayanan kepuasan pelanggan terutama terhadap hal-hal yang belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam mengenai kepuasan pelanggan pemakai motor kawasaki 250 cc tidak hanya di segmen 250 cc tetapi segmen cc yang lainnya.