

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian atau pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Tingkat kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Astra Internasional Tbk - Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya memperlihatkan bahwa kualitas pelayanannya adalah surprise dan memuaskan dengan nilai servqual (gap) total sebesar 0,60.
2. Atribut yang perlu diperbaiki adalah tidak menerima mobil yang ada barang-barang berbahaya, barang ilegal, atau barang-barang yang melanggar peraturan hukum, memberikan pelayanan pra service dan bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan mobil pelanggan.

5.2 Saran

Adapun sarannya adalah sebagai berikut :

1. PT. Astra Internasional Tbk - Daihatsu Hr. Muhammad Surabaya sebaiknya memberikan arahan-arahan kepada karyawan, dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan terhadap karyawan, untuk meningkatkan intensitas komunikasi dan interaksi antara manajemen, karyawan, dan pelanggan.
2. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara periodik dan berkesinambungan agar selalu dapat melihat perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang

ada sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga dari waktu ke waktu untuk menghadapi dunia persaingan jasa *service* mobil yang semakin berkembang.