

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di PT Semolis Indonesia, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang bernilai 0,8027 atau 80,27% maka pelayanan yang diberikan oleh PT Semolis Indonesia termasuk dalam kategori “*Puas*” menurut Aritonang (2013).

Berikut hasil perhitungan CSI berdasarkan dimensi:

- a. Hasil perhitungan CSI pada dimensi bukti fisik (Tangible) sebesar 82,00% = sangat puas.
- b. Hasil perhitungan CSI pada dimensi kehandalan (Reliability) 80,26% = puas.
- c. Hasil perhitungan CSI pada dimensi daya tanggap (Responsiveness) sebesar 77,16% = puas.
- d. Hasil perhitungan CSI pada dimensi jaminan (Assurance) sebesar 80,28% = puas.
- e. Hasil perhitungan CSI pada dimensi empati (Empathy) sebesar 81,65% = sangat puas.

Berdasarkan perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menjadi permasalahan mengenai atribut–atribut yang harus diperbaiki

terletak pada Kuadran I dan Kuadran III dalam diagram kartesius. Adapun yang tergolong dalam Kuadran I adalah instrumen Kapasitas jarak tempuh kendaraan yang baik (per baterai), saat pelanggan memiliki masalah pegawai semolis siap membantu memecahkan masalah, perusahaan memberikan respon yang cepat saat pelanggan mengalami kesulitan, jaminan perjanjian sewa milik antara pelanggan dan Perusahaan, ketersediaan aksesoris/sparepart pengganti untuk kendaraan, ketersediaan stasiun pengisian baterai kendaraan, dan pegawai semolis mendahulukan kepentingan pelanggan. Pada Kuadran III, yaitu kesesuaian biaya sewa terhadap produk Perusahaan dan pegawai Semolis selalu memberikan informasi ketersediaan.

2. Langkah-langkah yang tepat pada Kuadran I adalah sebagai berikut:
  - a. Perusahaan dapat menginvestasikan dalam teknologi baterai yang lebih canggih dan memiliki kapasitas jarak tempuh yang lebih baik. Ini akan membantu mengurangi kekhawatiran pelanggan terkait dengan jarak yang dapat ditempuh oleh kendaraan sebelum pengisian ulang.
  - b. Pelatihan lanjutan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal dan kemampuan mereka dalam menangani masalah pelanggan dapat membantu memastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan didukung.
  - c. Perusahaan perlu memiliki sistem yang efisien untuk merespon masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat. Hal ini dapat mencakup penggunaan alat komunikasi yang lebih baik dan pelatihan untuk meningkatkan responsivitas karyawan

- d. Memastikan adanya perjanjian sewa yang jelas dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak adalah penting. Perusahaan harus menjelaskan detail perjanjian secara menyeluruh kepada pelanggan.
  - e. Menjaga stok aksesoris dan suku cadang yang cukup untuk kendaraan dapat membantu mengatasi situasi darurat dan memastikan bahwa kendaraan tetap beroperasi tanpa gangguan yang lama.
  - f. Memastikan ketersediaan stasiun pengisian baterai yang memadai dan mudah diakses oleh pelanggan adalah kunci untuk meminimalkan keterbatasan jarak tempuh.
  - g. Menerapkan pendekatan pelayanan yang berorientasi pada pelanggan dan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai pentingnya prioritas pelanggan dapat meningkatkan interaksi positif.
3. Langkah-langkah yang tepat pada Kuadran III adalah sebagai berikut:
- a. Menyelidiki kembali struktur biaya dan memastikan bahwa harga sewa sesuai dengan kualitas layanan dan manfaat yang diberikan kepada pelanggan.
  - b. Meningkatkan komunikasi internal di antara karyawan untuk memastikan bahwa informasi tentang ketersediaan kendaraan selalu akurat dan dapat diakses oleh pelanggan.

## 6.2 Saran

Dengan melihat kesimpulan di atas dan analisa yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan hendaknya PT

Semolis Indonesia melakukan perbaikan secara terus menerus terhadap atribut atribut yang di anggap penting untuk dilakukannya perbaikan agar nilai kepuasan pelanggan PT Semolis Indonesia dapat meningkat.

- 2) Dari hasil penelitian ini kiranya dapat dijadikan bahan evaluasi terhadap atribut atribut yang harus dilakukan perbaikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan terhadap pelanggan.

