

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan forklift di PT. United Tractors, Tbk dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis kualitas kepuasan pelanggan forklift yang diukur dengan tingkat *performance* kesimpulannya adalah pelanggan merasa sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan terutama kemudahan dan kepedulian mekanik pada saat pelanggan mengalami masalah terhadap unit-unit forklift yang dibeli dan mereka juga merasa puas terhadap tanggapan atau kecepatan tindakan yang telah diberikan. Variabel-variabel ini juga harus terus dipertahankan oleh perusahaan karena tingkat kepentingannya juga tinggi seperti terlihat pada hasil tabel *Importance & Performance Matrix*. Sedangkan untuk seragam dan tools yang dipakai, kecepatan *response* salesman dan kualitas hasil kerja service dealer menurut pelanggan tingkat kepuasannya masih rendah, tetapi apabila akan diperbaiki juga perlu diperhitungkan kembali karena pelanggan menganggap tidak begitu penting.
2. Berdasarkan analisis kualitas pelayanan yang diukur dengan tingkat kepentingan pelanggan atau dengan tingkat *importance* kesimpulannya adalah kemampuan dan kesopanan mekanik distributor, kemudahan dihubungi dan kepedulian mekanik distributor dan kecepatan

pelayanan distributor menurut pelanggan adalah penting dan harus dipertahankan karena ternyata tingkat kepuasannya juga tinggi seperti terlihat pada hasil tabel *Importance & Performance Matrix*. Sedangkan untuk seragam dan *tools* yang dipakai mekanik distributor, pengetahuan salesman dan kecepatan *response* salesman dianggap tidak begitu penting oleh pelanggan dan apabila akan ditingkatkan perlu ditinjau kembali karena tingkat kepuasannya juga masih rendah.

3. Dari hasil perhitungan yang dilakukan penulis, nilai rata-rata yang dihasilkan oleh nilai indeks kinerja tingkat pelayanan atau kepuasan (*performance*) pada sumbu X dengan hasil rata-rata sebesar **39,45** dan nilai rata-rata yang dihasilkan oleh nilai indeks kinerja tingkat kepentingan (*importance*) pada sumbu Y dengan hasil rata-rata sebesar **49,91** artinya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. United Tractors, Tbk cukup baik dengan nilai gap sebesar **10,46**.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis maka saran yang dapat diberikan adalah perusahaan harus meningkatkan variabel 20 pada dimensi *tangibles* yang terletak pada kuadran pertama yaitu *workshop* yang disediakan dealer supaya lebih ditingkatkan pelayanannya serta diperbaiki fasilitas fisik dan alat-alat yang digunakan agar kepuasan yang dirasakan pelanggan meningkat sesuai harapannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang R. Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Irawan, H. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. PT. Alex Media Komputindo. Jakarta
- Kotler, P. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 9, PT. Prenhallindo, Jakarta
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*, Cetakan Ke 3. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Sugiyono. 2001. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Alfabeta. Bandung
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ke 3. PT. Rineka Cipta. Jakarta
- Tjiptono, F. 2001. *Service, Quality and Satisfaction*. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, F. 2005. *Manajemen Jasa*, Edisi Ke 2 Andi Offset. Yogyakarta
- Umar, H. 2004. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Umar, H. 2003. *Studi Kelayakan Bisnis : Kelayakan Menganalisis Kelayakan Rencana Bisnis Secara Komprehensif*. Edisi Ke 2. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

## Questioner (Daftar Pertanyaan)

Saya **Budi Santoso**, Mahasiswa Universitas Darma Persada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen memohon bantuan kepada Bapak/Ibu untuk dapat mengisi *questioner* (daftar pertanyaan) berikut ini dalam rangka penyusunan skripsi guna menyelesaikan studi strata sarjana (S1), tujuan dari *questioner* ini adalah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pelanggan forklift di PT. United Tractors, Tbk.

Jawaban dari *questioner* ini tidak ada jawaban yang paling benar maupun yang salah. Persepsi, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan disini adalah yang dirasakan langsung oleh konsumen PT. United Tractors, Tbk. Dan kami menjamin bahwa data yang diberikan adalah untuk kepentingan studi bukan untuk tujuan komersil. Sebelumnya saya mengucapkan banyak terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu dalam meluangkan waktunya guna mengisi *questioner* ini.

Petunjuk :

Beriilah tanda silang "X" pada jawaban yang menurut Bapak/Ibu merupakan jawaban yang paling tepat.

1. Apakah perusahaan Bapak/Ibu menggunakan produk forklift merk Komatsu dari PT. United Tractors, Tbk ?

a. Ya

b. Tidak

- Jika jawaban Bapak/Ibu Ya, silahkan untuk menjawab pertanyaan selanjutnya
- Jika jawaban Bapak/Ibu Tidak, mohon untuk tidak melanjutkan dan terima kasih

2. Nama Perusahaan : .....

3. Nama Pribadi : .....

4. Jabatan/Posisi : .....

5. Perusahaan bergerak dalam industri :

a. Automotive & Comp Auto

e. Electronic & Comp Elec

i. Rental

b. Food & Beverage

f. Manufacture

j. Others

c. Chemical & Pharmacy

g. Logistic & Warehousing

d. Wood Industry

h. Retail

**VARIABEL**

PT. United Tractors, Tbk  
 untuk setiap atribut di bawah ini

No	VARIABEL	PT. United Tractors, Tbk untuk setiap atribut di bawah ini			
		Sangat tidak penting	Tidak penting	Cukup penting	Sangat penting
<b>Responsiveness</b>					
1	Kecepatan pelayanan (response time) dealer				
2	Kecepatan kerja service dealer				
3	Kecepatan pelayanan (response time) distributor				
4	Kecepatan kerja mekanik-distributor				
<b>Reliability</b>					
5	Kualitas hasil kerja service dealer				
6	Kesesuaian kualitas spare parts				
7	Kualitas hasil kerja mekanik-distributor				
8	Ketersediaan & kecepatan supply spare parts				
<b>Empathy</b>					
9	Kecepatan Respon Salesman				
10	Keterlibatan Salesman dalam pelaksanaan ASS				
11	Kemudahan dihubungi dan kepedulian mekanik distributor				
12	Kemudahan dihubungi dan kepedulian mekanik dealer				
<b>Assurance</b>					
13	Pengetahuan Salesman				
14	Personality Salesman				
15	Kemampuan dan kesopanan mekanik distributor				
16	Kemampuan dan kesopanan mekanik dealer				
<b>Tangibles</b>					
17	Seragam & tools yang dipakai mekanik distributor				
18	Seragam & tools yang dipakai mekanik dealer				
19	Workshop yang disediakan distributor				
20	Workshop yang disediakan dealer				

**VARIABEL**

PT. United Tractors, Tbk  
untuk setiap atribut di bawah ini

No		PT. United Tractors, Tbk untuk setiap atribut di bawah ini			
		Sangat tidak baik	Tidak baik	Cukup baik	Sangat Baik
<b>Responsiveness</b>					
1	Kecepatan pelayanan (response time) dealer				
2	Kecepatan kerja service dealer				
3	Kecepatan pelayanan (response time) distributor				
4	Kecepatan kerja mekanik-distributor				
<b>Reliability</b>					
5	Kualitas hasil kerja service dealer				
6	Kesesuaian kualitas spare parts				
7	Kualitas hasil kerja mekanik-distributor				
8	Ketersediaan & kecepatan supply spare parts				
<b>Empathy</b>					
9	Kecepatan Respon Salesman				
10	Keterlibatan Salesman dalam pelaksanaan ASS				
11	Kemudahan dihubungi dan kepedulian mekanik distributor				
12	Kemudahan dihubungi dan kepedulian mekanik dealer				
<b>Assurance</b>					
13	Pengetahuan Salesman				
14	Personality Salesman				
15	Kemampuan dan kesopanan mekanik distributor				
16	Kemampuan dan kesopanan mekanik dealer				
<b>Tangibles</b>					
17	Seragam & tools yang dipakai mekanik distributor				
18	Seragam & tools yang dipakai mekanik dealer				
19	Workshop yang disediakan distributor				
20	Workshop yang disediakan dealer				



