

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang dilakukan telah berkualitas sebab skor pada faktor internal ditemukan bahwa faktor kekuatan adalah 2,9838 lebih besar dari faktor kelemahan yaitu 0,9010. Hal ini menunjukkan bahwa faktor kekuatan dapat mendukung pengembangan kualitas pelayanan yang diterapkan dalam perusahaan PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga dibandingkan dengan faktor kelemahannya.

Kemudian dapat pula diamati dari faktor eksternal bahwa faktor peluang yang dimiliki oleh PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga yakni 2,3891 lebih besar dibandingkan dengan faktor ancaman yang sebesar 1,0571. Hal ini menunjukkan bahwa PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga memiliki peluang yang lebih besar dalam mengembangkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat yang menjadi konsumen dibandingkan dengan faktor ancaman yang ada

Sementara itu strategi yang harus dilakukan oleh PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen yakni pada kuadran 1 atau dikenal dengan strategi SO atau strategi agresif. Hal tersebut dapat dilakukan dengan Memanfaatkan kredibilitas perusahaan dengan terus mengembangkan

kerja sama dengan pihak luar serta terus melakukan inovasi dalam pelayanan terutama didukung dengan adanya kondisi geografis

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pada simpulan, maka yang menjadi saran dalam penelitian ini adalah

1. Bagi PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga diharapkan dapat mengembangkan aspek tangibles sebab aspek ini merupakan aspek yang paling banyak menyumbang skor kelemahan bagi perusahaan. Langkah yang harus dilakukan yakni dengan renovasi gedung ataupun dengan menyediakan sarana pelayanan yang ada diluar kantor.
2. Sebaiknya perusahaan PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga mencari solusi atas keluhan konsumen mengenai pelayanan pihak eksternal. Dalam hal ini sebaiknya PT Hasrat Abadi Motor Divisi Yamaha Cabang Telaga memberitahukan kepada konsumen mengenai prosedur serta mengusahakan waktu yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan calon konsumen
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya mengembangkan penelitian ini dengan melakukan inovasi pengujian secara deskriptif maupun pengujian inferensial sehingga hasilnya lebih dapat diandalkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2011. *Pelayanan Publik*. Penerbit : PT. Pustaka Indonesia Press, Jakarta
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Sosial: Format Kuantitatif dan Kualitatif*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Hunger, J, David & Wheelen, L, Thomas. 2003. *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: ANDI.
- Kotler & Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : penerbit. Erlangga.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Pengendalian*. Salemba empat: Jakarta
- Kuncoro. 2005. *Strategi: Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif*. Erlangga: PT Gelora Askara Prarama
- Lukman Sampara Sugianti. 2001. *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Jakarta. LANRI
- Lupiyoadi, Rambat, A. Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Cetakan keempat. Jakarta: salemba empat.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pasolong, harbani.2010. *Teori administrasi publik*.Alfabeta:Bandung
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solihin, Ismail. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Suyanto. 2007. *Marketing Strategy*. Yogyakarta : ANDI

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. *Service, Quality, Satsidaction*. Yogyakarta: Penerbit. Andi

---

\_\_\_\_\_. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit. Andi

Umar, Husein. 2001. *Strategic Manajemen In Action*. Jakarta. PT.Gramedia Pustaka Utama.

Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. PT INDEKS, kembangab. Jakarta Bara

Yamit, Zulian. 2005. *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.