BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Sales* pada Dealer ASCO Daihatsu Bekasi menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *GAP Analysis*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Sales* pada Dealer ASCO Daihatsu Bekasi yang diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* berada pada kategori sangat puas, yang menunjukkan bahwa kinerja tenaga penjual selama proses penjualan kendaraan telah mampu memenuhi harapan pelanggan secara menyeluruh, mulai dari sikap pelayanan hingga proses transaksi yang dijalankan.
2. Berdasarkan hasil *GAP Analysis*, seluruh atribut pelayanan yang diteliti masih menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dirasakan di lapangan. Kesenjangan paling besar ditemukan pada proses penyerahan kendaraan secara keseluruhan dan kemudahan proses administrasi serta pembayaran, sehingga kedua aspek tersebut menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Sementara itu, aspek ketepatan waktu penyerahan, penampilan *salesman*, dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan berada pada tingkat kesenjangan menengah, sedangkan aspek keramahan salesman serta kebersihan dan kondisi kendaraan saat diserahkan menunjukkan kesenjangan yang paling kecil sehingga perlu dipertahankan kualitasnya ke depan.
3. Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan

   Berdasarkan keterkaitan antara hasil analisis kuantitatif (*GAP Analysis*) dengan temuan kualitatif di lapangan (wawancara dan observasi), disusun beberapa langkah usulan perbaikan operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Sales*, meliputi:

a. Penetapan dan pengetatan *Standar Operasional Prosedur* (SOP) terkait estimasi waktu maksimal pengurusan STNK dan kepastian waktu penyerahan unit (*handover*).
b. Penyederhanaan alur administrasi dan pembayaran dengan menerapkan *checklist* berkas persyaratan transaksi sejak awal interaksi.
c. Penstandaran prosedur *follow-up* pascapenjualan secara berkala dan konsisten kepada pelanggan.
d. Mempertahankan dan menjadikan standar pada atribut dengan kinerja terbaik (keramahan *Sales* dan kebersihan unit kendaraan)

5.2 Saran

Berdasarkan penemuan penelitian yang telah dilaksanakan, saran yang dapat disampaikan kepada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Fokus Perbaikan pada Dimensi *Reliability & Assurance*: Manajemen Dealer disarankan memberikan perhatian utama pada perbaikan proses penyerahan kendaraan (X7) dan kemudahan administrasi/pembayaran (X4) dengan cara, Memberikan *checklist* dokumen wajib yang jelas dan lengkap di awal transaksi agar calon pembeli dapat menyiapkan berkas lebih cepat tanpa adanya penundaan ulang.
2. Standardisasi dan Pengetatan Jadwal Penyerahan Unit, Manajemen perlu memastikan tersedianya jadwal konfirmasi penyerahan kendaraan minimal H-1 sebelum penyerahan unit untuk memastikan kebersihan, kelengkapan surat, dan ketersediaan waktu pelanggan secara presisi.
3. Peningkatan Evaluasi Berkelanjutan, Menyusun sistem pemantauan berkala (*monitoring*) bulanan terhadap skor *Online Survey* dan masukan pelanggan (*Voice of Customer*) agar penurunan kinerja pada atribut tertentu dapat terdeteksi dan ditangani secara dini.
4. Mempertahankan Kinerja Positif, Perusahaan diharapkan tetap memberikan apresiasi dan menjaga konsistensi pada aspek keramahan *Sales* (X1) dan kebersihan fisik kendaraan (X6) yang sudah mendapatkan penilaian sangat baik dari pelanggan.