

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil pembahasan melalui teori yang penulis ambil dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa respon pelanggan pada pelayanan *CRO* lebih terbuka dalam memberikan persepsinya sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal yang *CRO* lakukan kepada pelanggan memberikan penyampaian pesan yang mudah dipahami dan diterima dengan baik oleh pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas interaksinya pelanggan memberikan persepsinya bahwa *CRO* mampu berinteraksi secara komunikatif dan informatif dalam memberikan pelayanannya sehingga pelanggan merasa jelas atas setiap informasinya.
3. Kualitas lingkungan fisik pelanggan merasakan kenyamanan dan keamanan ketika berada dalam lingkungan perusahaan karena tersedianya fasilitas yang memadai, walau ditemukan salah satu pelanggan yang merasa bahwa terdapat kekurangan atas pemberian makanan berat yang tidak diberikan secara konsisten bagi pelanggan yang menunggu lama.
4. Kualitas keluaran atau hasilnya pelanggan memberikan kesan persepsinya bahwa rata-rata pelayanan *CRO* dan hasil *service*-nya itu bagus dan membuat kendaraan pelanggan menjadi lebih nyaman, namun terdapat salah satu pelanggan mengalami ketidaksesuaian waktu tunggu yang telah ditentukan diawal yaitu dari satu jam menjadi dua jam pengerjaan.
5. Teori atribusi atau perilaku, perilaku atau setiap tindakan *CRO* kepada pelanggannya memberikan perilaku dan cepat tanggap yang baik dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, dan respon pelanggan

ke *CRO* sama-sama berperilaku baik karena keduanya mengutamakan sikap sopan-santun dan saling menghargai.

6. Persepsi pelanggan pada pelayanan *CRO* memberikan pengalaman kesan yang baik dalam kunjungan *service* kendaraannya, walaupun masih terdapat masukan dari pelanggan dalam kualitas lingkungan fisik dan waktu tunggu yang tidak sesuai.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran berkaitan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi akademisi, peneliti berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan selanjutnya untuk referensi bagi akademisi yang ingin mencoba dan melakukan penelitian serupa dan penulis berharap dengan adanya skripsi ini dapat memberikan hasil karya tulis ilmiah yang lainnya.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta manfaat bagi pembaca.
3. Pada perusahaan *dealer* Suzuki trimitra sejahtera mobilindo Bekasi diharapkan terus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan *CRO* kepada para pelanggannya dan memperhatikan setiap kebutuhan *service* pelanggannya untuk dilayani secepat mungkin tanpa menunggu waktu yang lama.
4. *Dealer* Suzuki trimitra sejahtera mobilindo Bekasi dapat mengevaluasi kembali terkait setiap pelayanan yang diberikan *CRO* kepada pelanggannya.