

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis yang telah disampaikan oleh penulis pada bab sebelumnya. Maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat kepuasan konsumen dari pengguna busi NGK secara garis besar sudah cukup baik. Namun sebagian konsumen berpendapat bahwa kualitas busi OES (*Original Equipment Sparepart*) terkadang tidak memenuhi harapan dari para konsumen dari kesesuaian kualitas busi yang bisa dibilang diluar ekspetasi responden dan masa hidup produk yang terkadang berbeda dengan masa *expired* pada kemasan. Sedangkan dari segi pelayanan serta tanggung jawab dan perhatian dari pihak PT NGK Busi Indonesia terbilang cukup baik.
2. Tingkat kepuasan dari agen secara garis besar cukup baik. Namun seperti pada pengguna busi, permasalahan yang dihadapi oleh para agen berpusat pada kualitas. Hal ini bisa dilihat pada kesempurnaan busi yang dipesan sering tidak sesuai dengan ekspetasi dan daya tahan busi selama pengiriman perlu mendapat perhatian. Karena dua hal ini sangat berkaitan dengan kualitas.

## B. Saran

Dalam implikasi telah terlampir semua masalah yang ditemukan di PT NGK Busi Indonesia yang secara keseluruhan bermasalah pada kualitas yang mengakibatkan ketidakpuasan dari para konsumen dan para agen.

1. Ketidakpuasan dari para konsumen terhadap kualitas umumnya dapat diatasi dengan melakukan perbaikan dari beberapa aspek seperti:

a. Kemasan busi

Dari segi kemasan perlu adanya permainan warna yang menarik para konsumen baru seperti pada produk G – *Power* dan. Detail informasi seperti jumlah busi pada kemasan yang perlu diperbesar angkanya, lambang perusahaan sebagai identitas perusahaan perlu disertakan, masa *expired* atau masa penggunaan busi perlu diperjelas agar konsumen tidak merasa bingung nantinya. Hal ini untuk menghindari masa hidup produk yang terkadang berbeda dengan masa *expired* pada kemasan.

b. Kualitas busi

Dari kualitas busi perlu adanya evaluasi dari segi produk setiap harinya. Produk yang keluar dari gudang perlu diperiksa kembali kualitas mutunya karena penumpukan barang digudang dalam jangka waktu yang lama dapat berdampak

pada penurunan kualitas busi itu sendiri. Hal ini untuk mengurangi penurunan kualitas yang sering ditemukan oleh para konsumen NGK terhadap busi yang dibelinya.

2. Dalam ketidakpuasan yang dialami oleh para agen secara umum terbagi dalam beberapa segi:

a. Kualitas busi

Seperti halnya pada konsumen, perbaikan mutu kualitas pada busi perlu mendapat perhatian lebih. Seperti pengiriman barang keluar untuk dikirimkan ke agen – agen, pengepakan busi yang perlu mendapat penanganan secara baik karena busi untuk agen sendiri tidak hanya dikirimkan kepada satu pulau tetapi tidak tertutup kemungkinan akan dikirim ke luar pulau. Untuk itu pengecekan setiap hari terhadap kondisi barang digudang perlu dilakukan.

b. Pelayanan keluhan (*complaint*)

Untuk segi pelayanan keluhan, PT NGK Busi Indonesia sudah memiliki tanggung jawab yang besar dalam hal ini. Namun dalam beberapa hal perlu mendapat perhatian baik itu dari petugas maupun sistem pengajuan keluhannya. Petugas pelayanan keluhan perlu mendapat evaluasi setiap bulannya untuk meminimalisir ketidakmampuan atau minimnya pengetahuan petugas terhadap keluhan yang diutarakan. Sehingga nantinya tidak ada lagi petugas yang kebingungan

menanggapi keluhan dari para agen. Dan dari sistemnya perlu dipermudah sehingga prosesnya tidak memakan waktu yang lama. Hal ini tentu saja membuat tidak sedikit dari para agen membutuhkan waktu berhari hari untuk menerima konfirmasi terhadap perbaikan kualitas yang dilakukan. Setidaknya ini perlu mendapat evaluasi agar nantinya sistem penanganan keluhan dapat lebih mudah dan para agen merasa terpuaskan.

c. Pemberian *reward*

Pemberian *reward* dirasa sangat dibutuhkan sebagai permintaan maaf dari pihak perusahaan kepada agen. Hal ini bertujuan agar terbina hubungan yang baik antara pihak perusahaan kepada agen dan juga sebagai itikad baik perusahaan untuk tidak mengulangi kesalahan yang sama sehingga keluhan tidak terjadi lagi. Jenis *reward* pun bisa disesuaikan berdasarkan masa keagenan suatu bengkel kepada pihak NGK atau tinggi rendahnya tingkat keluhan yang dikeluhkan oleh para agen.