

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab V akan dipaparkan mengenai hal-hal inti dari keseluruhan proses penelitian kualitas pelayanan pada Bengkel Mobil “Carfix” cabang Setiabudi, Semarang. Hal-hal inti tersebut akan dituangkan dalam kesimpulan dan saran. Sub bab kesimpulan berisikan tentang poin-poin yang menjawab atas tujuan penelitian. Sedangkan saran berisi tentang penilaian atas proses pelayanan yang sudah berjalan, perbaikan yang bisa dilakukan dan saran selanjutnya untuk Bengkel Mobil “Carfix”.

#### **V.1 Kesimpulan**

Pada sub bab kesimpulan akan diberikan poin-poin mengenai hal inti yang telah didapatkan. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut merupakan penjabarannya.

1. Kendala pelanggan dalam melakukan perawatan di Bengkel Mobil “Carfix” terletak pada suasana kenyamanan ruang tunggu yang kurang memuaskan, kebersihan eksterior dan interior mobil selama pengerjaan di bengkel, penanganan keluhan pelanggan yang kurang maksimal, serta sistem penanganan *booking* servis yang belum maksimal. Hal tersebut dibuktikan dari hasil pengolahan data menggunakan matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) jika keempat variabel di atas terletak pada kuadran 1, yaitu kuadran yang mengartikan bahwa variabel tersebut harus segera dilakukan perbaikan. Interpretasi lain adalah bahwa keempat variabel tersebut masih menjadi kendala pelanggan Bengkel Mobil “Carfix” dalam menilai kepuasan. Nilai keseluruhan DPMO yang diperoleh sebesar 216.108,45 dan level keseluruhan Sigma sebesar 2,302.
2. Usulan solusi diberikan untuk variabel penelitian yang terpetakan pada kuadran I matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA) di mana terdapat 4 (empat variabel) yang tergolong. Untuk variabel (3), yaitu untuk memperbaiki suasana kenyamanan ruang tunggu dihasilkan 5 usulan. Untuk variabel (7), yaitu untuk memperbaiki kebersihan interior mobil pelanggan dihasilkan 3 usulan. Untuk variabel (10), yaitu untuk memperbaiki penanganan keluhan pelanggan

dihasilkan 4 usulan. Untuk variabel (11), yaitu untuk memperbaiki sistem penanganan dan penjadwalan *booking* servis dihasilkan 3 usulan.

## V.2 Saran

Pada subbab saran akan diberikan beberapa hal yang dirasa masih harus dimaksimalkan kembali selama proses penelitian skripsi. Diharapkan dengan adanya saran ini dapat menjadi masukan yang membangun dan lebih diperhatikan bagi penelitian skripsi di periode selanjutnya.

1. Dalam penelitian periode selanjutnya dapat diperdalam kembali untuk melihat dalam sistem proses informasi terintegrasi yang dijalankan saat ini agar dapat menunjang penyampaian kualitas jasa yang lebih baik, di mana sekarang sudah masuk dalam era digitalisasi. Dengan adanya bantuan sistem integrasi tersebut maka durasi-durasi serta faktor yang tidak memberi nilai tambah selama penyampaian dapat dieliminasi agar lebih efektif dan efisien.
2. Untuk penelitian selanjutnya juga dapat mengevaluasi kembali mengenai atribut yang tergolong pada kuadran 3, yaitu "*Evaluate if Needed*" untuk variabel 1 (fasilitas dalam ruang tunggu), variabel 4 (metode pembayaran yang dimiliki), dan variabel 8 (kerapihan berpakaian *service advisor* dan mekanik).
3. Dalam penelitian berikutnya pihak objek penelitian dapat memberikan kelonggaran untuk memperbanyak variabel penelitian, sehingga usulan yang diberikan dapat lebih menyeluruh. Selain itu, usulan yang dihasilkan juga masih dapat dikombinasikan dan disesuaikan dengan keadaan dan situasi yang berjalan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriyanto, R., Aliyah, I., & Yudana, G. (2020). *SPACE SYNTAX: Kesesuaian Ritel Modern Berdasarkan Analisis Space Syntax*. Indonesia: Yayasan Kita Menulis.
- Arcidiacono, G., Calabrese, C., & Yang, K. (2012) *Leading Processes to Lead Companies: Lean Six Sigma*. Italia: Springer Milan.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2016). *KBBI Daring*. Diakses pada 13 Mei 2021 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/Beranda>
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Cahyono, M. (2008). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Brown Salon di Tunjungan Plaza Surabaya (Studi Kasus 100 Konsumen)*. Skripsi. Surabaya: Universitas Kristen Petra. Diakses dari [https://scholar.google.co.id/scholar?q=Pengaruh+Kualitas+Layanan+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Brown+Salon+di+Tunjungan+Plaza+Surabaya+\(Studi+Kasus+100+Konsumen\)&hl=en&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.co.id/scholar?q=Pengaruh+Kualitas+Layanan+Terhadap+Kepuasan+Pelanggan+Brown+Salon+di+Tunjungan+Plaza+Surabaya+(Studi+Kasus+100+Konsumen)&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Dewan Perwakilan Rakyat RI. (1999). *Perlindungan Konsumen. Undang-undang Republik Indonesia No. 8 Tahun 1999*. Jakarta: Kementerian Sekretaris Negara.
- Evans & Lindsay. (2007). *An Introduction to Six Sigma & Process Improvement* (Fitriati, A. R., terjemahan). Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Gaikindo. (2018). *Indonesian Automobile Industry Data*. Diakses pada 18 Mei 2021 dari [https://files.gaikindo.or.id/my\\_files/?search](https://files.gaikindo.or.id/my_files/?search)
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 2<sup>nd</sup> Edition. United States: SAGE Publications.
- Handayani, S. (2012). *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai*. Jurnal Non Eksakta, Volume 4(1), 2.

- Hidayat, A. (2007). *STRATEGI SIX SIGMA: Peta Pengembangan Kualitas dan Kinerja Bisnis*. Jakarta: Elex Media Computindo.
- Ilie, G., & Ciocoiu, C. N. (2010). Application Of Fishbone Diagram To Determine The Risk Of An Event With Multiple Causes. *Management Research And Practice*, 2(1), 1-20.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Iriani, Y. (2011). Usulan Peningkatan Kualias Pelayanan Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Lean dan Six Sigma (Studi Kasus di PT. "X" Bandung). *Jurnal*. 144-150. Diakses dari <https://dspace.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/2118/KIN.CD.024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Karim, K. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Jakad Media Publishing.
- Keller. (2011). *Six Sigma: Demystified* (2<sup>nd</sup> ed.). United States: McGraw Hill.
- Kotler & Keller. (2011). *Marketing Management* (14<sup>th</sup> ed.). United States: Prentice Hall.
- Kristianti, C. (2009). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kumala, W., Siringoringo, H., & Hasanah, I. S. (2005). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA BENGKEL DI PT. ISTANA KEBAYORAN HONDA FATMAWATI BERDASARKAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN*. *Jurnal*. 236-247. Diakses pada 5 Juni 2021 dari <http://repository.gunadarma.ac.id/280/1/ANALISIS%20KUALITAS%20PELAYANAN%20JASA%20BENGKEL%20DI%20PT.%20ISTANA%20KEBAYORAN%20HONDA%20FATMAWATI%20BERDASARKAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PELANGGAN%20UG.pdf>
- Lepojevic, V., Pesic, M. A., & Zlatic, V. (2011). *Six Sigma VS Total Quality Management – Presence in World and Serbian Company*. *Jurnal*. Vol 8(2), 221-223.
- Mangala, G. (2013). *The Coconut Principles: Prinsip Sederhana Menciptakan Solusi di Kantor Kita + 15 Tips Praktis Untuk Implementasi Langsung*. Jakarta: Edraflo Solusi Andalan.
- McPherson, A. (2014). *Food for Thought 2: Kaizen & Six Sigma*. United States: Lulu Press, Inc.

- Morfaw, J. N. (2009). *Total Quality Management (TQM): A Model for the Sustainability of Projects and Programs in Africa*. United States: University Press of America.
- Mustafid, Rahmawati, R., & Utami, D. R. L. (2015). *SIX SIGMA UNTUK ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PERSEPSI KUALITAS PROVIDER KARTU GSM PRABAYAR*. Jurnal. Vol 4(1), 21-31. Diakses dari <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Ovan & Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- PT. Meka Adipratama. (2021). *Tentang Kami*. Diakses pada 1 April 2021 dari <https://sub.carfix.co.id/about/>
- Saeger, E. d. (2015). *Ishikawa Diagram: Anticipate and Solve Problems Within Your Business*. Prancis: Lemaitre Publishing (50Minutes).
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Sisca, Chandra, E., Sinaga, O. S., Revida, E., Purba, S., Fuadi, Butarbutar, M., Simarmata, H. M. P., Munsarif, M., & Silitonga, H. P. (2020). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Soemohadiwijojo, A. T. (2018). *Six Sigma: Metode Pengukuran Kinerja Perusahaan Berbasis Statistik*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Tontini, G. & Picolo, J. D. (2010). Improvement Gap Analysis. *Managing Service Quality*, 20(6), 565-584. Jurnal. Diakses pada 1 Juni 2021 dari <https://www.researchgate.net/search.Search.html?type=researcher&query=improvement%20gap%20analysis%20tontini>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2003). *Service Marketing: Integrating Customer Focus across The Firm*. New York: McGraw-Hill.