

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan bab penutup, di mana akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan. Kesimpulan akan dibuat berdasarkan hasil dari pencapaian tujuan dari penelitian. Selain itu, juga diberikan saran-saran untuk penelitian selanjutnya.

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

Pada dasarnya, kesimpulan dalam sebuah penelitian berfungsi untuk menjawab target atau tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut. Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan data, dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil.

1. Atribut-atribut layanan yang diteliti pada penelitian ini, terdapat 21 atribut. Atribut-atribut tersebut diperoleh melalui jurnal referensi. Ke-21 atribut tersebut yaitu fasilitas bengkel (ruang tunggu, toilet) yang nyaman bagi pelanggan, kelengkapan fasilitas bengkel (tempat sampah, televisi, koran, air minum, wifi, dll), lahan parkir yang luas, penampilan petugas bengkel yang rapi dan meyakinkan, lokasi bengkel yang strategis dan mudah dijangkau, tersedianya suku cadang atau spare part yang lengkap, pemberian informasi terkait pelayanan dan perbaikan diberikan secara akurat, ketepatan waktu servis kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal, ketepatan pelayanan terhadap keluhan kendaraan, komunikasi dan penjelasan yang baik dari petugas dan montir, kesesuaian harga dengan pengerjaan, waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari montir tidak lama, kesigapan petugas jika ada keluhan, pengecekan kendaraan secara detail, pihak bengkel memberikan garansi atas perbaikan yang telah dilakukan, karyawan memiliki nilai moral dan sopan santun yang tinggi terhadap pelanggan, kelengkapan kendaraan tetap utuh setelah melakukan servis (obeng, tang, kunci pas, mur baut, bensin, dll), kebersihan kendaraan setelah diservis, tersedianya fasilitas *booking service*, tersedianya fasilitas *delivery service*, dan tersedianya klaim *service gratis* untuk motor baru.
2. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada penelitian ini, dikarenakan 4 atribut tersebut masuk ke dalam kuadran 1 atau yang biasa disebut

*critical attribute*. Kuadran 1 menunjukkan adanya *gap* yang jauh antara harapan konsumen dari kondisi saat ini dengan atribut yang memiliki performansi yang rendah, sehingga menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Keempat atribut tersebut adalah atribut fasilitas bengkel (ruang tunggu, toilet) yang nyaman bagi pelanggan, kelengkapan fasilitas bengkel (tempat sampah, televisi, koran, air minum, wifi, dll), karyawan memiliki nilai moral dan sopan santun yang tinggi terhadap pelanggan, dan penampilan petugas bengkel yang rapi dan meyakinkan.

3. Usulan perbaikan yang diberikan penulis terdapat 11 usulan. Usulan-usulan ini nantinya diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Bengkel AHASS 2569. Usulan perbaikan tersebut antara lain mengganti kursi ruang tunggu menjadi kursi yang lebih nyaman (kursi yang dilengkapi dengan busa), mengganti kipas angin yang mati dan sudah rusak, membuat *form* pengecekan kebersihan toilet, mengganti tempat sampah di toilet yang sudah rusak, membuat poster atau *visual display* (kebersihan toilet) yang lebih memadai, agar pelanggan dapat menerima informasi yang disampaikan, menambahkan wastafel pada toilet, menyediakan rak koran dan majalah untuk pelanggan, mengisi ulang tisu rol toilet secara berkala sekaligus mengganti tempat tisu toilet tersebut, menyediakan kotak tip sebagai apresiasi bagi pekerja yang sudah melayani dengan baik, memberikan pelanggan *form* evaluasi sikap dan pelayanan montir, mewajibkan montir untuk mencuci tangan setiap kali selesai menyervis motor pelanggan, dan memberikan tambahan 1 buah baju seragam baru kepada montir.

## V.2 Saran

Terakhir, akan diberikan saran untuk perusahaan serta untuk penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran-saran yang dapat diberikan.

1. Bengkel AHASS 2569 sebaiknya selalu melakukan evaluasi rutin mengenai keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
2. Bengkel AHASS 2569 diharapkan untuk mengimplementasikan usulan perbaikan yang diberikan pada penelitian ini, agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan biaya sesungguhnya dari permasalahan yang diteliti, sehingga usulan yang diberikan bisa diimplementasikan secara riil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. C. S. Q. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*.
- Hartanto, E. (2017). Usulan perbaikan kualitas layanan Hotel X dengan metode SERVQUAL dan Improvement Gap Analysis (IGA).
- Kotler, P., Keller, K. L., Ang, S. H., Tan, C. T., & Leong, S. M. (2018). *Marketing management: an Asian perspective*. London: Pearson.
- Korlantas Polri. (2023). Jumlah Data Kendaraan per Pulau di Indonesia 2023. Diakses pada 20 Maret 2023, dari: <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappulau.php>
- Nusaputra, N., Choiri, M., & Kusuma, L. W. (2014). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Bengkel dengan Metode Servqual, IPA dan Indeks PGCV. *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri Vol. 2 No, 6*, 1239-1250.
- Patmawan, D., Setyanto, N. W., & Sari, R. A. (2013). Analisis kualitas jasa pelayanan bengkel dengan mengintegrasikan metode service quality (servqual) dan quality function deployment (qfd)(studi kasus: ahas 7130 cemara agung motor Magetan). *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Industri*, 3(1), 132149.
- Tontini, G., & Dagostin Picolo, J. (2010). Improvement gap analysis. *Managing Service Quality: An International Journal*, 20(6).
- Wibowati, J. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*, 8(2), 15-31.
- Sekaran, U. (2003). Determining sample size. Sekaran. Uma (4th Eds.), Research methods for business: A skill building approach, 263-298.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research methods for business: A skill building approach. John Wiley & Sons.
- Hair Jr, J. F., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). A global perspective. Kennesaw: Kennesaw State University.
- Sutalaksana, I. Z. (2006). Teknik Tata Cara Kerja. Laboratorium Tata Cara Kerja & Ergonomi. *Dep. Tek. Ind. Inst. Teknol. Bandung*.