

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

5.5.1 Karakteristik kebutuhan yang dinilai penting bagi para pengguna jasa cuci kendaraan bermotor

Berdasarkan nilai prioritas hal yang harus diutamakan untuk dilakukan suatu perbaikan adalah :

1. Ketelitian pencucian oleh pihak / karyawan
2. Pihak / karyawan bengkel cepat tanggap dalam menangani keluhan pelanggan
3. Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam melayani konsumen
4. Kemampuan pihak / karyawan bengkel menggunakan bahasa yang baik dalam menjelaskan layanan atau biaya
5. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan mini cafe
6. Karyawan bekerja jujur dan dapat dipercaya
7. Konsistensi kerja (hasil) dari waktu ke waktu
8. Kecepatan dan ketepatan karyawan dalam memberikan informasi kepada konsumen
9. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen

10. Kualitas pencucian yang diberikan
11. Ketersediaan pihak / karyawan bengkel membantu konsumen
12. Pihak / karyawan bengkel memahami kebutuhan konsumen
13. Ketepatan waktu penyelesaian dengan waktu yang dijanjikan
14. Antrian pencucian yang teratur
15. Area luas lahan parkir
16. Kelengkapan fasilitas dan sarana hiburan pada ruang tunggu (TV, Koran, dan majalah)
17. Keamanan pelanggan dan kendaraan selama berada di area perusahaan
18. Kelengkapan peralatan cuci mobil
19. Harga cuci standar sesuai dengan hasil pencucian yang diberikan
20. Jam operasi / kerja sesuai dengan yang dibutuhkan

5.5.2 Hal yang perlu diperbaiki dalam rangka memperbaiki pelayanan pada pelanggan

Dari nilai prioritas, lima prioritas yang harus diutamakan dalam memperbaiki pelayanan pada pelanggan sesuai dengan karakteristik kebutuhan konsumennya, sebagai berikut :

1. Tangible yaitu desain ruang tunggu dan mini cafe, pengadaan fasilitas hiburan diruang tunggu, pengadaan perlengkapan yang menunjang kebersihan ruang tunggu, menyediakan daftar paket dan harga.
2. Reliability yaitu dengan memilih karyawan berdasarkan tingkat keahlian kerja karyawan, melakukan pengecekan ulang hasil cuci.
3. Responsiveness yaitu dengan tingkat perhatian karyawan.
4. Assurance yaitu dengan memberikan pelatihan kepada karyawan, memberi masukan dan arahan kepada karyawan dalam melayani konsumen.
5. Empathy yaitu dengan tingkat perhatian karyawan, membersihkan ruang tunggu dan cafe secara rutin untuk suatu kenyamanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh, penulis ingin mengajukan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel checkpoint.

1. Bengkel checkpoint harus memperhatikan tingkat-tingkat keahlian dan perhatian kerja karyawan karena untuk hasil ketelitian hasil pencucian dan konsistensi kerja (hasil) berpengaruh terhadap karakteristik teknik tersebut. Tingkat keahlian yang dimaksud kemampuan karyawan dalam bekerja baik dan teliti itu didapat dari pengetahuan atau pendidikan dan juga dari pengalaman kerja. Tingkat keahlian dan perhatian kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan memberikan masukan dan arahan yang membangun kinerja karyawan dengan memberitahukan cara-cara yang perlu dilakukan, dan memberitahukan untuk terus melakukan pengecekan ulang hasil pencucian agar konsumen merasa puas terhadap konsistensi hasil pencucian.
2. Checkpoint harus memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan-karyawannya dan serta memberikan masukan dan arahan kepada karyawan dalam melayani konsumen. Dengan memberikan pelatihan-pelatihan serta masukan-masukan dan arahan dapat menambah kemampuan karyawan untuk cepat dan tanggap dalam melayani konsumen dan menangani keluhan konsumen, serta karyawan dapat menggunakan bahasa yang sopan dan baik dalam menjelaskan suatu layanan dan biaya-biaya paket.

3. Checkpoint harus menjaga kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan mini cafe. Checkpoint harus menyediakan alat penunjang kebersihan seperti sapu, asbak rokok, dan lain-lain. Dengan adanya alat penunjang kebersihan dan tingkat perhatian karyawan terhadap suatu kebersihan, ruang tunggu dan cafe akan lebih bersih dan nyaman. Dan bila memungkinkan akan lebih baik checkpoint untuk mendesain ruang tunggu dan cafe yang baru, dan dengan pengadaan fasilitas-fasilitas hiburan diruang tunggu seperti Wifi, TV, dan majalah atau koran terbaru. Dengan adanya ruang tunggu dan cafe yang baru dan disertai fasilitas hiburan diruang tunggu yang lengkap akan menambah kenyamanan pelanggan dalam menunggu dan mengurangi kebosanan konsumen. Dan diharapkan untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam menunggu kendaraan yang dicuci.

4. Checkpoint harus terus melakukan perbaikan-perbaikan secara terus menerus agar pelayanan dan jasa yang sudah diberikan sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan para pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas dengan ditetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kualitas pencucian dan layanan. Dan dengan mengadakan benchmark dengan perusahaan yang sejenis.