

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor - faktor yang dipentingkan oleh konsumen dalam memilih oli adalah sebagai berikut :

- Kualitas oli dari tenaga yang dirasakan
- Kejelasan Daftar Harga Oli
- Bonus oli pada setiap pembelian oli (Merek Tertentu)
- Kecepatan Kasir dalam Melayani Konsumen
- Kebersihan Mekanik saat Melakukan Penggantian Oli
- Kesopanan Karyawan Bengkel
- Kehandalan Mekanik Bengkel
- Kecekatan Mekanik Bengkel
- Lokasi Bengkel di Pinggir Jalan Raya
- Lokasi Bengkel yang dilalui Kendaraan Umum
- Kerapihan Penyusunan berbagai Merek Oli
- Angin Kompresor yang Kencang
- Kelancaran Jaringan Wifi
- Kenyamanan Tempat Duduk Saat Menunggu
- Kemenarikan Bengkel dilihat dari Luar
- Persaingan Harga dengan Bengkel Lain

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan bengkel Carissa menurut konsumen berdasarkan jumlah variabel yang tidak puas yaitu 16 variabel dari 41 variabel. Variabel yang tidak puas diantaranya adalah :

- Kualitas oli dari tenaga yang dirasakan
- Persaingan harga dengan bengkel lain
- Kejelasan daftar harga oli

- Bonus oli setiap pembelian oli
- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kebersihan mekanik saat melakukan penggantian oli
- Kesopanan karyawan bengkel
- Keandalan mekanik bengkel
- Kecekatan mekanik bengkel
- Lokasi bengkel di pinggir jalan raya
- Lokasi bengkel yang dilalui kendaraan umum
- Kerapihan penyusunan berbagai merek oli
- Angin kompressor yang kencang
- Kelancaran jaringan wifi untuk internetan
- Kenyamanan tempat duduk saat menunggu
- Kemenarikan bengkel dilihat dari tampak luar.

Variabel-variabel yang menunjukkan ketidakpuasan konsumen diatas, sebaiknya dilakukan perbaikan-perbaikan agar kepentingan konsumen terpenuhi dan kinerja Bengkel Carissa dapat kembali meningkat.

3. Usulan diberikan agar Bengkel Carissa dapat memberikan kenyamanan dan kinerja yang maksimal terhadap konsumen yang datang ke bengkel. Usulan yang diberikan sesuai strategi segmentasi, *targeting*, dengan tujuan untuk menarik konsumen datang ke bengkel.

Usulan diberikan berdasarkan prioritas perbaikan yaitu kecepatan kasir dalam melayani konsumen, kebersihan mekanik saat melakukan pergantian oli, keandalan mekanik bengkel, kecekatan mekanik bengkel, lokasi bengkel di pinggir jalan, kelancaran jaringan Wifi untuk internetan, kenyamanan tempat duduk saat menunggu, kemenarikan bengkel bila dilihat dari luar, kualitas oli dari tenaga yang dirasakan, dan persaingan harga dengan bengkel lain yang sejenis.

4. Yang menjadi *Strength*, *Weakness*, *Opportunity*, dan *Threat* dari Bengkel Carissa

Faktor-faktor internal perusahaan Bengkel Carissa (*Strength* dan *Weakness*) :

Faktor-faktor *Strength* meliputi :

- Kelengkapan merk oli yang tersedia di bengkel
- Kelengkapan stok oli baik kemasan besar atau kecil
- Kualitas kondisi kemasan oli
- kelengkapan stok oli
- Garansi keaslian oli
- Kualitas oli tersebut dari suara mesin
- Keterjangkauan harga oli
- Bonus tissue, pengharum, lap, sabun sachet
- Besarnya potongan harga (discount)
- kecepatan mendapatkan informasi produk baru
- Alternatif dalam melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit
- Besarnya diskon pembayaran melalui bank tertentu
- Fasilitas cicilan dengan kartu kredit
- Banyaknya alternatif kemudahan pembayaran (dapat menggunakan kartu debit/ kredit bank apapun)
- Kecepatan mekanik dalam melakukan pergantian filter oli
- Ketelitian mekanik dalam melakukan pergantian oli
- kecepatan mekanik saat mengganti oli dari awal mobil masuk sampai selesai
- Karyawan bengkel memiliki wawasan yang cukup tentang kelebihan dan kekurangan produk oli
- Kerapihan pakaian karyawan bengkel
- Lokasi bengkel yang mudah dilihat
- Kebersihan bengkel dan took
- Tempat parkir yang memadai untuk menunggu ganti oli

- Penggunaan fasilitas sedot oli pada mobil yang anda bawa
- Selalu ada minuman waktu menunggu
- Kejelasan plang bengkel jika dilihat dari jauh (bengkel mudah ditemukan)

Faktor-faktor *Weakness* meliputi :

- Kualitas oli dari tenaga yang dirasakan
- Persaingan harga dengan bengkel lain
- Kejelasan daftar harga oli
- Bonus oli setiap pembelian oli (merk tertentu)
- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kebersihan mekanik saat melakukan pergantian oli
- Kesopanan karyawan bengkel
- Keandalan mekanik bengkel
- Kecekatan mekanik bengkel
- Lokasi bengkel di pinggir jalan raya
- Lokasi bengkel yang dilalui kendaraan umum
- Kerapihan penyusunan berbagai merk oli
- Angin kompresor yang kencang
- Kelancaran jaringan wifi untuk internetan
- Kenyaman tempat duduk saat menunggu
- Kemenarikan bengkel dilihat dari tampak luar (warna gedung)

Faktor-faktor *Opportunity* meliputi :

- Bengkel melihat kelemahan pesaing dari segi produk oli, fasilitas dan pelayanan pelayanan yang dijadikan kesempatan membuat bengkel lebih baik
- Bengkel dapat mengarahkan konsumen ke oli merk lain yang memiliki spesifikasi yang sama dengan oli yang di inginkan konsumen

- Kualitas oli yang di suplai dari supplier harus terpercaya dan terjamin keaslian olinya agar kualitas oli terpercaya
- Pihak bengkel dapat mengetahui benefit dan tidak takut kekurangan stok karena memiliki supplier yang banyak
- Kondisi kerjasama dengan supplier misalnya dalam pemasangan banner dapat membuat bengkel mempertahankan kejelasan fisik bengkel tersebut
- Dengan adanya beberapa supplier dapat membuat bengkel mudah dalam memilih supplier dilihat dari harga modal produk atau dari benefit yang didapat bengkel
- Pihak bengkel melihat kekurangan di bengkel baru untuk di jadikan kekuatan dan membuat bengkel lebih kuat dengan melihat kekuatan yang dimiliki bengkel baru
- Kerjasama yang dilakukan pendatang baru dengan bengkel yang sudah terkenal dapat dijadikan masukan untuk membuat bengkel menjadi lebih baik
- Kerjasama antara konsumen dan bengkel dapat membuat konsumen menjadi loyal

Faktor-faktor *Threat* meliputi :

- Jumlah pesaing yang ada dapat mempengaruhi harga jual oli menjadi lebih ketat
- Fasilitas yang dimiliki bengkel pesaing dapat menjadi ancaman bagi bengkel carissa karena konsumen dapat berpindah ke bengkel lain dengan cepat
- Ketersediaan produk dari supplier dapat mempengaruhi ketersediaan produk oli di bengkel
- Waktu pengiriman oli yang lama dapat membuat bengkel kehilangan konsumen

- Konsumen yang baru memiliki kendaraan yang banyak percaya ke bengkel resmi / dealer
- Daya tawar menawar konsumen yang tinggi dapat membuat seorang konsumen mudah berpindah ke bengkel lain
- Dengan naiknya harga modal mengakibatkan naiknya harga jual yang berdampak pada penurunan penjualan

5. Yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari Bengkel Carissa dibandingkan dengan kompetitornya adalah :

Kelebihan :

- Kelengkapan merk oli yang tersedia di bengkel
- Kelengkapan stok oli baik kemasan besar atau kecil
- Kualitas kondisi kemasan oli
- Kelengkapan stok oli
- Garansi keaslian oli
- Kualitas oli tersebut dari suara mesin
- Kualitas oli dari tenaga yang dirasakan
- Persaingan harga dengan bengkel lain
- Keterjangkauan harga oli
- Bonus tissue, pengharum, lap, sabun sachet
- Besarnya potongan harga (*discount*)
- Kecepatan mendapatkan informasi produk baru
- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kecepatan mekanik dalam melakukan pergantian filter oli
- Ketelitian mekanik dalam melakukan pergantian oli
- Kecepatan mekanik saat mengganti oli dari awal mobil masuk sampai selesai
- Kesopanan karyawan bengkel
- Kecekatan mekanik bengkel
- Lokasi bengkel yang mudah dilihat
- Lokasi bengkel di pinggir jalan raya

- Lokasi bengkel yang dilalui kendaraan umum
- Tempat parkir yang memadai untuk menunggu ganti oli
- Penggunaan fasilitas sedot oli pada mobil yang anda bawa
- Angin kompresor yang kencang
- Kenyaman tempat duduk saat menunggu
- Kemenarikan bengkel dilihat dari tampak luar (warna gedung)

Kekurangan :

- Kejelasan daftar harga oli
- Bonus oli setiap pembelian oli (merk tertentu)
- Alternatif dalam melakukan pembayaran dengan kartu debit/kredit
- Besarnya diskon pembayaran melalui bank tertentu
- Fasilitas cicilan dengan kartu kredit
- Banyaknya alternatif kemudahan pembayaran (Dapat menggunakan kartu debit/ kredit bank apapun)
- Kebersihan mekanik saat melakukan pergantian oli
- Karyawan bengkel memiliki wawasan yang cukup tentang kelebihan dan kekurangan produk oli
- Kerapihan pakaian karyawan bengkel
- Kehandalan mekanik bengkel
- Kebersihan bengkel dan toko
- Kerapihan penyusunan berbagai merk oli
- Selalu ada minuman waktu menunggu
- Kelancaran jaringan wifi untuk internetan
- Kejelasan plang bengkel jika dilihat dari jauh (bengkel mudah ditemukan)

6. Usulan strategi pemasaran yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Bengkel Carissa :

- Memberikan pelatihan kepada mekanik atau merekrut mekanik yang handal

- Meningkatkan kualitas jaringan wifi dengan mengganti provider menjadi indihome.
- Memberikan pengarahan kepada mekanik dan menyediakan tempat untuk meletakkan botol bekas.
- Membuat daftar oli yang baru dan jelas, harga selalu *update*, dan memiliki kelengkapan yang baik.
- Menata atau menyusun oli dengan baik sesuai merek ol yang ada di bengkel carissa
- Memberikan promo promo dalam bentuk pemberian bonus oli tertentu.
- Mempertahankan kinerja pegawainya dan memberikan informasi kepada pegawai bengkel mengenai kelebihan dan kekurangan produk oli dengan merek yang baru dan tidak umum dipakai konsumen.
- Memberikan himbauan kepada pegawai bengkel dan mekanik untuk selalu membersihkan area kerja mekanik dan area sekitar bengkel.
- Menyediakan alternatif cara pembayaran lengkap seperti *debit* dan *credit card* dengan berbagai pilihan bank-bank agar konsumen lebih mudah untuk melakukan transaksi pembayaran.
- Memberikan himbauan kepada pegawai bengkel agar selalu berpakaian rapi dan sebaiknya pihak Bengkel Carissa menyediakan pakaian atau seragam khusus untuk pegawai Bengkel Carissa agar terlihat rapi dan menarik.
- Memasang plang bengkel diatas toko dengan ukuran yang lebih besar, dan memasang spanduk yang menginformasikan nama toko.
- Melengkapi alternatif cara pembayaran secara *debit* dan *credit card* menggunakan mesin EDC dengan kelengkapan bank-bank

yang umum digunakan seperti Bank BCA, Bank BRI, dan Bank BNI.

- Menyediakan minuman untuk konsumen berupa air mineral dengan ukuran 250ml. Sehingga konsumen tidak perlu keluar untuk mencari minuman sendiri pada saat sedang menunggu mekanik mengganti oli.

6.2 Saran

Saran yang diberikan memiliki tujuan untuk melakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi bengkel untuk masa depan, yaitu :

- Sebaiknya untuk penelitian selanjutnya membahas mengenai tingkat kinerja pegawai bengkel diukur dari tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja.

