

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengolahan data dan analisis, maka diperoleh beberapa kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Berikut ini adalah kesimpulan dari penelitian yang didapat :

#### 1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih bengkel:

##### ➤ *Product*

- Kelengkapan stok jenis oli atau pelumas mesin yang tersedia di bengkel
- Kelengkapan merek oli atau pelumas mesin yang tersedia di bengkel
- Kelengkapan jenis *spareparts* yang tersedia di bengkel
- Kelengkapan jenis *spareparts* kendaraan yang tersedia di bengkel
- Ketersediaan garansi *spareparts* yang diberikan oleh bengkel
- Kualitas oli atau pelumas mesin yang disediakan di bengkel
- Ketersediaan garansi *service* kendaraan bermotor
- Kualitas *service* kendaraan yang diberikan oleh bengkel
- Kelengkapan peralatan untuk *service* kendaraan bermotor (Kunci-kunci, dan mesin)

##### ➤ *Price*

- Harga oli atau pelumas mesin jika dibandingkan bengkel lain yang sejenis.
- Harga *service* kendaraan bermotor jika dibandingkan bengkel lain yang sejenis.
- Keterjangkauan harga *spareparts* yang disediakan di bengkel.

- Kejelasan daftar harga *spareparts* di bengkel.
  - Kejelasan daftar harga oli atau pelumas mesin di bengkel.
  - Keterjangkauan harga oli atau pelumas mesin yang disediakan di bengkel.
  - Keterjangkauan harga service kendaraan bermotor.
- **Place**
- Keterjangkauan lokasi bengkel
  - Kemudahan akses menuju bengkel
  - Kejelasan pamphlet bengkel yang terpasang
- **Promotion**
- Ketersediaan potongan harga pelumas mesin untuk member bengkel.
  - Ketersediaan potongan harga service kendaraan bermotor.
  - Ketersediaan potongan harga *spareparts* kendaraan bermotor.
  - Kemenarikan Promosi menggunakan media sosial
  - Kemenarikan Promosi menggunakan banner atau pamphlet.
  - Frekuensi promosi menggunakan media sosial.
  - Frekuensi promosi menggunakan banner atau pamphlet
- **People**
- Ketanggapan pelayan dalam melayani konsumen bengkel.
  - Kesopanan pelayan dalam melayani konsumen bengkel.
  - Kemampuan pengetahuan dan wawasan karyawan bengkel dalam melayani konsumen bengkel.
  - Kerapihan pakaian karyawan bengkel.
  - Keandalan mekanik bengkel dalam melakukan service dan kendaraan bermotor.
  - Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan service kendaraan bermotor.

- Kecekatan mekanik dalam melakukan service kendaraan bermotor.
- Kehandalan mekanik bengkel dalam melakukan ganti oli kendaraan bermotor.
- Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan ganti oli kendaraan bermotor.
- Kecekatan mekanik dalam melakukan ganti oli kendaraan bermotor.
- Kehandala mekanik bengkel dalam melakukan penggantian *spareparts* kendaraan bermotor
- Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan penggantian *spareparts* kendaraan bermotor
- Kecekatan mekanik dalam melakukan penggantian *spareparts* kendaraan bermotor.

➤ **Process**

- Kelengkapan alternatif cara pembayaran (cash, debit, dan credit card)
- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen.
- Ketepatan kasir dalam menghitung biaya yang harus dibayarkan.
- Kejelasan perincian struk pembayaran yang diberikan kepada konsumen.

➤ **Physical Evidence**

- Kebersihan area service kendaraan bermotor.
- Kebersihan etalase untuk meletakkan oli atau pelumas mesin.
- Kerapihan dalam menyusun oli atau pelumas mesin di bengkel.
- Kebersihan etalase untuk meletakkan *spareparts* kendaraan.

- Kerapihan dalam menyusun *spareparts* kendaraan dibengkel.
- Ketersediaan minuman untuk konsumen menunggu di bengkel.
- Kenyamanan ruang tunggu untuk konsumen di bengkel.
- Kebersihan ruang tunggu untuk konsumen di bengkel.
- Kebersihan toilet untuk konsumen di bengkel.
- Kelancaran jaringan internet Wifi di bengkel.
- Kenyamanan kursi dan meja tunggu untuk konsumen di bengkel.
- Kemenarikan fisik bengkel dilihat dari tampak luar.
- Kecukupan lahan parkir untuk konsumen di bengkel
- Kemudahan lokasi tempat parkir dibengkel

## 2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel Bintang Terang

Tingkat kepuasan konsumen terhadap bengkel Bintang Terang mencapai 59,09% berdasarkan jumlah variable yang puas dan tidak puas yaitu 26 variabel puas dan 18 variabel tidak puas dari 44 variabel. Variabel yang puas diantaranya kelengkapan stok jenis oli (pelumas mesin) dibengkel, keterjangkauan harga *sparepart*, keterjangkauan harga *service*, ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan penggantian oli (pelumas mesin), kelengkapan peralatan untuk *service* kendaraan bermotor, kualitas *service* kendaraan bermotor, kerapihan dalam menyusun *sparepart* di bengkel, ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen dan kecepatan kasir dalam melayani konsumen.

## 3. Kinerja pelayanan bengkel Bintang Terang saat ini.

Kinerja pelayanan di bengkel Bintang Terang memiliki nilai rata-rata 3,57 untuk 44 variabel yang menunjukkan bahwa kinerja bengkel Bintang Terang baik. Dimana kuadran I terdapat 18 variabel, kuadran II

terdapat 6 variabel, kuadran III terdapat 9 variabel dan kuadran IV terdapat 11 variabel. Dari data tersebut didapatkan bahwa nilai kinerja dari bengkel Bintang Terang yang memiliki nilai kinerja diatas rata-rata sebanyak 27 variabel dari kuadran I dan kuadran IV yang harus dipertahankan karena sudah memiliki kinerja yang baik.

#### 4. Apa saja kelebihan dan kelemahan bengkel Bintang Terang dibanding pesaingnya.

- **Kelebihan**

- Kelengkapan merek oli (pelumas mesin) yang tersedia
- Kemudahan klaim garansi service kendaraan bermotor
- Kualitas service kendaraan yang di berikan oleh bengkel
- Kelengkapan peralatan untuk *service* kendaraan bermotor
- Keterjangkauan harga oli (pelumas mesin) jika dibanding bengkel lain yang sejenis
- Keterjangkauan harga *service* kendaraan bermotor jika dibandingkan bengkel lain yang sejenis
- Kejelasan daftar harga oli (pelumas mesin) di bengkel
- Kestrategisan lokasi bengkel
- Kemudahan akses menuju bengkel
- Besar potongan harga *service* kendaraan bermotor
- Besar potongan harga *sparepart* kendaraan bermotor
- Frekuensi pormosi menggunakan media sosial
- Frekuensi promosi menggunakan banner
- Kesopanan pegawai dalam melayani konsumen bengkel
- Kemampuan pengetahuan dan wawasan pegawai bengkel dalam melayani konsumen
- Kehandalan mekanik bengkel dalam melakukan *service* kendaraan bermotor
- Kehandalan mekanik bengkel dalam melakukan penggantian oli (pelumas mesin) kendaraan bermotor

- Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan penggantian oli (pelumas mesin) kendaraan bermotor
- Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan penggantian *sparepart* kendaraan bermotor
- Ketepatan kasir dalam menghitung biaya yang harus dibayarkan
- Kejelasan perincian struk pembayaran yang diberikan kepada konsumen
- Kerapihan dalam menyusun oli (pelumas mesin) di bengkel
- Kebersihan etalase untuk meletakkan *sparepart* kendaraan
- Kerapihan dalam menyusun *sparepart* kendaraan di bengkel
- Keamanan lahan parkir untuk konsumen bengkel
- Kemudahan lokasi tempat parkir di bengkel
- **Kelemahan**
  - Kelengkapan stok jenis oli (pelumas mesin) yang tersedia di bengkel
  - Kelengkapan jenis *sparepart* yang tersedia di bengkel
  - Kemudahan garansi *sparepart* yang diberikan oleh bengkel
  - Keterjangkauan harga *sparepart* jika dibandingkan bengkel lain yang sejenis
  - Kejelasan daftar harga *sparepart* di bengkel
  - Kejelasan plang nama bengkel yang terpasang
  - Besar potongan harga oli (pelumas mesin) untuk member bengkel
  - Kemenarikan isi promosi menggunakan media sosial
  - Ketanggapan pegawai dalam melayani konsumen
  - Ketelitian mekanik bengkel dalam melakukan *service* kendaraan bermotor

- Kehandalan mekanik bengkel dalam melakukan penggantian *sparepart* kendaraan bermotor
- Kelengkapan alternatif cara pembayaran (*cash*, *debit* dan *credit card*)
- Kecepatan kasir dalam melayani konsumen
- Kebersihan toilet untuk konsumen di bengkel
- Kelancaran jaringan internet wifi di bengkel
- Kenyaman kursi dan meja tunggu untuk konsumen di bengkel

#### 5. Target pasar pasar yang tepat untuk bengkel Bintang Terang.

##### ➤ *Segmentation*

- Demografis :

- Jenis Kelamin : Pria dan Wanita
- Usia : 17 tahun < usia < 25 tahun, 25 tahun < usia < 40 tahun, 40 tahun < usia < 50 tahun, usia  $\geq$  50 tahun
- Status : Pegawai, Profesional, Wiraswasta, Pelajar, Mahasiswa dan lainnya
- Uang Saku : < Rp 500.000, Rp 500.000 < uang saku < Rp 1.500.000, Rp 1.500.000 < uang saku < Rp 2.500.000, Rp 2.500.000 < uang saku < Rp 3.500.000 dan  $\geq$  Rp 3.500.000
- Penghasilan : < Rp 2.500.000, Rp 2.500.000 < penghasilan < Rp 5.000.000, Rp 5.000.000 < penghasilan < Rp 7.500.000, Rp 7.500.000 < penghasilan < Rp 10.000.000, Rp 10.000.000 < penghasilan < Rp 12.500.000 dan  $\geq$  Rp 12.500.000

- Geografis: Domisili : Bandung Barat, Bandung Utara, Bandung Timur, Cimahi dan lainnya

- Psikografis :

- Frekuensi kedatangan : < 2 kali, 2-3 kali, 4-5 kali,  $\geq$  5 kali
- Alasan memilih bengkel : Harga yang murah, Rekomendasi teman, saudara dan keluarga, Kualitas pelayanan bengkel, Lokasi bengkel yang strategis, Promosi yang menarik dan lainnya
- Tujuan datang ke bengkel : Mengganti pelumas mesin, Melakukan servis besar kendaraan bermotor, Melakukan servis kecil kendaraan bermotor, Mengganti *sparepart* dan lainnya
- Sumber Informasi : Teman, Saudara dan Keluarga, *Event*, Media Cetak, Media Sosial (*Instagram, Path, Line, Facebook*) dan lainnya
- Budget yang disiapkan : < Rp 50.000, Rp 50.000 < budget < Rp 100.000, Rp 100.000 < budget < Rp 150.000, Rp 150.000 < budget < Rp 200.000, Rp 200.000 < budget < Rp 250.000 dan  $\geq$  Rp 250.000
- Media sosial yang digunakan : Line, Facebook, Instagram, Whatsapp dan lainnya
- Merek oli : Top 1, Federal, Shell, Castrol dan lainnya

➤ **Targeting**

Berdasarkan hasil kuesioner *segmentasi* yang telah disebarkan kepada 120 responden, hasilnya dikelompokkan menjadi beberapa segmen seperti yang telah dijelaskan diatas, maka target yang dituju adalah sebagai berikut:

- Jenis kelamin : Pria.
- Usia : berkisar pada 25 tahun – 40 tahun.
- Status : Wiraswasta dan Pegawai/Karyawan.
- Penghasilan: < Rp2.500.000 dan rentang Rp 2.500.000 – Rp5.000.000.

- Uang saku : < Rp 500.000 dan rentang Rp 500.000 – Rp 1.500.000.
- Domisili : Bandung Barat.
- Sumber informasi mengetahui bengkel Bintang Terang dari teman, saudara dan keluarga.
- Tujuan datang ke bengkel Bintang Terang adalah melakukan *service* kecil kendaraan bermotor dan mengganti oli.
- Media social yang digunakan : *Whatsapp* dan *Facebook*
- Jenis Oli : Oli *Castrol* dan Oli *Federal*

➤ **Positioning**

*Positioning* merupakan tahap lanjutan setelah *segmentation* dan *targeting*. *Positioning* juga harus dilakukan bersama dengan *segmentasi* dan *targeting* untuk menempatkan citra bengkel dalam benak konsumen dan hal-hal yang ingin ditawarkan kepada konsumennya.

Oleh karena itu hendaknya bengkel Bintang Terang memosisikan dirinya sebagai toko yang dapat dijangkau oleh pegawai dan wiraswasta dengan hasil kuesioner STP. Walaupun dengan harga yang relative murah konsumen dapat merasakan kualitas *service* tidak murahan.

Agar *positioning* bengkel Bintang Terang melekat dibenak para konsumen, pihak bengkel sebaiknya melakukan promosi lebih gencar sebagai bengkel yang memiliki kualitas *service* dan ganti oli yang memiliki kualitas bagus. Bengkel Bintang Terang yakin bahwa tingkat kepuasan konsumen adalah yang terpenting. Dimana *tagline* bengkel Bintang Terang adalah “kualitas *service* dan penggantian oli yang baik dengan harga yang terjangkau”.

## 6. Strategi pemasaran yang perlu dilakukan bengkel Bintang Terang.

Strategi pemasaran yang perlu ditingkatkan diambil dari hasil Analisa gabungan yang dimana variable yang tidak unggul dan tidak puas. Berikut ini adalah variable-variabel yang perlu ditingkatkan oleh bengkel Bintang Terang :

- Menambah jenis *sparepart* yang masih belum dimiliki oleh bengkel Bintang Terang. Konsumen akan merasa lebih senang jika bengkel memiliki *sparepart* yang lengkap dan menjadi nilai lebih karena konsumen tidak perlu mencari *sparepart* ke bengkel lain.
- Memberikan kemudahan garansi *sparepart* kepada konsumen yang memiliki kendala pada kendaraan bermotor setelah melakukan *service* di bengkel sesuai dengan ketentuan yang berlaku dari pihak bengkel
- Menyediakan kejelasan daftar harga oli (pelumas mesin) kepada konsumen. Karena dengan adanya kejelasan harga oli konsumen dapat memilih oli sesuai dengan kebutuhan dan harga yang diinginkan oleh konsumen.
- Memberikan petunjuk arah sehingga konsumen yang ingin datang ke bengkel Bintang Terang dapat mengikuti petunjuk arah dan dengan mudah sampai menuju bengkel Bintang Terang
- Memberikan pelatihan kepada mekanik, agar mekanik dapat lebih mahir dan teliti dalam melakukan *service* kendaraan bermotor.
- Menambah alternatif cara pembayaran (*cash*, *debit* dan *credit card*). Sehingga pada saat konsumen tidak membawa uang *cash*, maka konsumen dapat menyelesaikan transaksi pembayaran dengan menggunakan pilihan lain baik menggunakan via *debit* maupun via *creditcard*.

## 6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bengkel Bintang Terang :

1. Sebaiknya bengkel Bintang Terang merealisasikan usulan-usulan yang sudah diberikan agar dapat menarik minat konsumen dan meningkatkan pendapatan bengkel Bintang Terang.
2. Sebaiknya dilakukan penelitian tentang persaingan terhadap bengkel kendaraan bermotor lainnya agar dapat lebih bersaing dengan bengkel lainnya.
3. Sebaiknya dilakukan penelitian terhadap tata letak dan fasilitas-fasilitas dalam bengkel, agar dapat membuat konsumen semakin nyaman ketika berkunjung bengkel Bintang Terang.