

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor – faktor yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih Bengkel Mulya.

Tabel 6.1
Variabel yang di Pentingkan Konsumen

NO	Variabel
	<i>Product</i>
1	Kelengkapan <i>spare-part</i> yang disediakan
2	Keawetan <i>spare-part</i>
3	Variansi merek <i>spare-part</i>
4	Variansi <i>spare-part</i> untuk jenis motor
5	Kondisi fisik <i>spare-part</i>
	<i>Place</i>
6	Kemudahan transportasi menuju bengkel
7	Kedekatan bengkel dengan tempat tinggal Anda
8	Bengkel berada dipinggir jalan raya
	<i>Price</i>
9	Kejelasan rincian biaya yang diberikan kepada konsumen
10	Kesesuaian harga <i>spare-part</i> yang ditawarkan
11	Kesesuaian harga perbaikan motor yang ditawarkan
12	Keterjangkauan harga <i>spare-part</i> dibandingkan dengan pesaing
13	Keterjangkauan harga perbaikan motor dibandingkan dengan pesaing
	<i>Promotion</i>
14	Banyaknya promosi potongan harga yang diberikan
15	Kemudahan dalam mendapatkan kupon <i>service gratis</i>
	<i>Process</i>
16	Kecepatan proses perbaikan motor
17	Kecepatan proses pembayaran
18	Ketepatan perhitungan dalam proses pembayaran
19	Kemudahan proses retur <i>spare-part</i>
20	Kecepatan proses pembelian <i>spare-part</i>

Tabel 6.1
Variabel yang di Pentingkan Konsumen (Lanjutan)

NO	Variabel
	<i>People</i>
21	Kejelasan usulan yang diberikan karyawan dalam melakukan perbaikan/service motor
22	Kemampuan karyawan dalam memperbaiki motor
23	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
24	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
25	Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
26	Ketelitian Karyawan
27	Kejujuran Karyawan
	<i>Physical Evidence</i>
28	Kebersihan bengkel
29	Kerapihan <i>spare-part</i> bengkel
30	Kapasitas ruang tunggu
31	Kapasitas area perbaikan motor
32	Kenyamanan ruang tunggu
33	Kejelasan Papan Nama bengkel
34	Lamanya jam operasional bengkel

2. Variabel – variabel yang dinilai oleh konsumen memuaskan dan tidak memuaskan oleh Bengkel Mulya :

Tabel 6.2
Variabel Tidak Puas

Hipotesis	Variabel
Tidak Puas	Kapasitas area perbaikan motor
	Kedekatan bengkel dengan tempat tinggal Anda
	Kenyamanan ruang tunggu
	Banyaknya promosi potongan harga yang diberikan
	Kejelasan rincian biaya yang diberikan kepada konsumen
	Variansi merek <i>spare-part</i>
	Kejelasan Papan Nama bengkel
	Kapasitas ruang tunggu
	Kecepatan proses pembelian <i>spare-part</i>
	Kebersihan bengkel
	Kerapihan <i>spare-part</i> bengkel
	Kemudahan dalam mendapatkan kupon service gratis
	Variansi <i>spare-part</i> untuk jenis motor
	Kecepatan proses pembayaran
	Kemampuan karyawan dalam memperbaiki motor
	Ketelitian Karyawan
	Keterjangkauan harga perbaikan motor dibandingkan dengan pesaing
	Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
	Keterjangkauan harga <i>spare-part</i> dibandingkan dengan pesaing
	Kondisi fisik <i>spare-part</i>
Kecepatan proses perbaikan motor	

Tabel 6.3
Variabel Puas

Hipotesis	Variabel
Puas	Kelengkapan spare-part yang disediakan
	Kesesuaian harga perbaikan motor yang ditawarkan
	Kesesuaian harga spare-part yang ditawarkan
	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
	Kemudahan proses retur spare-part
	Lamanya jam operasional bengkel
	Keawetan spare-part
	Ketepatan perhitungan dalam proses pembayaran
	Kejelasan usulan yang diberikan karyawan dalam melakukan perbaikan/service motor
	Bengkel berada dipinggir jalan raya
	Kejujuran Karyawan
	Kemudahan transportasi menuju bengkel
	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen

3. Kelebihan dan Kelemahan dari Bengkel Mulya dibandingkan dengan pesaingnya.

Tabel 6.4
Keunggulan Bengkel Mulya

Keunggulan Bengkel Mulya	
NO	Variabel
2	Keawetan <i>spare-part</i>
5	Kondisi fisik <i>spare-part</i>
6	Kemudahan transportasi menuju bengkel
8	Bengkel berada dipinggir jalan raya
12	Keterjangkauan harga <i>spare-part</i> dibandingkan dengan pesaing
13	Keterjangkauan harga perbaikan motor dibandingkan dengan pesaing
18	Ketepatan perhitungan dalam proses pembayaran
19	Kemudahan proses retur <i>spare-part</i>
21	Kejelasan usulan yang diberikan karyawan dalam melakukan perbaikan/service motor
22	Kemampuan karyawan dalam memperbaiki motor
23	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
25	Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen
26	Ketelitian Karyawan
27	Kejujuran Karyawan
34	Lamanya jam operasional bengkel

Tabel 6.5
Kelemahan Bengkel Mulya

Kelemahan Bengkel Mulya	
NO	Variabel
1	Kelengkapan <i>spare-part</i> yang disediakan
3	Variansi merek <i>spare-part</i>
4	Variansi <i>spare-part</i> untuk jenis motor
7	Kedekatan bengkel dengan tempat tinggal Anda
9	Kejelasan rincian biaya yang diberikan kepada konsumen
10	Kesesuaian harga <i>spare-part</i> yang ditawarkan
11	Kesesuaian harga perbaikan motor yang ditawarkan
14	Banyaknya promosi potongan harga yang diberikan
15	Kemudahan dalam mendapatkan kupon <i>service gratis</i>
17	Kecepatan proses pembayaran
20	Kecepatan proses pembelian <i>spare-part</i>
24	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen
28	Kebersihan bengkel
29	Kerapihan <i>spare-part</i> bengkel
30	Kapasitas ruang tunggu
31	Kapasitas area perbaikan motor
32	Kenyamanan ruang tunggu
33	Kejelasan Papan Nama bengkel

4. Posisi Variabel penelitian berdasarkan dari persepsi responden mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja setiap atribut yang ada di Bengkel Mulya

- Kuadran 1 (*Focus Improvement Effort Here*)

Variabel-variabel pada kuadran ini antara lain :

1. Variabel 7

Kedekatan bengkel dengan tempat tinggal Anda

2. Variabel 13

Keterjangkauan harga perbaikan motor dibandingkan dengan pesaing

3. Variabel 22

Kemampuan karyawan dalam memperbaiki motor

4. Variabel 26

Ketelitian Karyawan

5. Variabel 30

Kapasitas ruang tunggu

6. Variabel 31
Kapasitas area perbaikan mo tor
7. Variabel 33
Kejelasan papan nama bengkel

Kuadran 2 (*Maintain Perfomance*)

1. Variabel 1
Kelengkapan *spare-part* yang disediakan
2. Variabel 2
Keawetan *spare-part*
3. Variabel 4
Variansi *spare-part* untuk jenis motor
4. Variabel 5
Kondisi fisik *spare-part*
5. Variabel 11
Kesesuaian harga perbaikan motor yang ditawarkan
6. Variabel 16
Kecepatan proses perbaikan motor
7. Variabel 18
Ketepatan perhitungan dalam proses pembayaran
8. Variabel 19
Kemudahan proses retur *spare-part*
9. Variabel 21
Kejelasan usulan yang diberikan karyawan dalam melakukan perbaikan/*service* motor
10. Variabel 34
Lamanya jam operasional bengkel

Kuadran 3 (*Medium-Low Priority*)

Variabel-variabel tersebut antara lainnya :

1. Variabel 9
Kejelasan rincian biaya yang diberikan kepada konsumen
2. Variabel 12
Keterjangkauan harga *spare-part* dibandingkan dengan pesaing
3. Variabel 14
Banyaknya promosi potongan harga yang diberikan
4. Variabel 15
Kemudahan dalam mendapatkan kupon *service gratis*
5. Variabel 20
Kecepatan proses pembelian *spare-part*
6. Variabel 25
Kesigapan karyawan dalam memlayani konsumen
7. Variabel 28
Kebersihan bengkel
8. Variabel 29
Kerapihan *spare-part* bengkel
9. Variabel 32
Kenyamanan ruang tunggu

Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)

Variabel-variabel tersebut antara lain:

1. Variabel 3
Variansi merek *spare-part*
2. Variabel 6
Kemudahan transportasi menuju bengkel
3. Variabel 8
Bengkel berada dipinggir jalan
4. Variabel 10
Kesesuaian harga *spare-part* yang ditawarkan

5. Variabel 17

Kecepatan proses pembayaran

6. Variabel 23

Keramahan karyawan dalam melayani konsumen

7. Variabel 24

Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen

8. Variabel 27

Kejujuran karyawan

5. Upaya-upaya yang dapat dilakukan kepada Bengkel Mulya untuk meningkatkan omzetnya.

Tabel 6.6
Upaya- Upaya Bengkel Mulya

Prioritas	Variabel	Upaya yang harus dilakukan Bengkel Mulya
1	Kedekatan bengkel dengan tempat tinggal Anda	Membuat satu pelayanan tambahan dimana pelanggan tidak perlu datang ke bengkel
2	Kapasitas area perbaikan motor	Memperluas area Bengkel
3	Kenyamanan ruang tunggu	Memperbaiki fasilitas dan menyediakan ruangan khusus bagi konsumen
4	Kelengkapan <i>spare-part</i> yang disediakan	Melengkapi <i>spare-part</i>
5	Kejelasan rincian biaya yang diberikan kepada konsumen	Memberikan struk, membeli mesin kasir
6	Banyaknya promosi potongan harga yang diberikan	Memberikan potongan harga, memberikan bonus - bonus yang menarik
7	Variansi merek <i>spare-part</i>	Melengkapi merek <i>spare-part</i>
8	Kapasitas ruang tunggu	Memperluas area Bengkel
9	Kejelasan Papan Nama bengkel	Mengmbuat spanduk yang besar dan ditempatkan di tempat yang dapat terlihat dengan jelas
10	Variansi <i>spare-part</i> untuk jenis motor	Melengkapi <i>spare-part</i> untuk berbagai jenis motor
11	Kesesuaian harga perbaikan motor yang ditawarkan	Tetap konsisten dengan harga yang sudah ditawarkan
12	Kemudahan dalam mendapatkan kupon <i>service gratis</i>	Tetap konsisten dalam memberikan kupon gratis
13	Kecepatan proses pembelian <i>spare-part</i>	Merapikan setiap <i>spare-part</i> dengan baik dan terstruktur
14	Kebersihan bengkel	Merekrut <i>cleaning service</i> , menjaga kebersihan
15	Kerapihan <i>spare-part</i> bengkel	Merapikan setiap <i>spare-part</i> dengan baik dan terstruktur
16	Kecepatan proses pembayaran	Menyediakan mesin kasir, mesin debit, mesin credit
17	Kesesuaian harga <i>spare-part</i> yang ditawarkan	Tetap konsisten dengan harga yang sudah ditawarkan
18	Kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
19	Keterjangkauan harga perbaikan motor dibandingkan dengan pesaing	Menekan kembali harga yang telah ditawarkan
20	Kemampuan karyawan dalam memperbaiki motor	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
21	Ketelitian Karyawan	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
22	Kondisi fisik <i>spare-part</i>	Menjaga dan selalu mengontrol setiap <i>spare-part</i> yang ada
23	Kecepatan proses perbaikan motor	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
24	Keawetan <i>spare-part</i>	Menjaga kualitas <i>spare-part</i> , menjual <i>spare-part</i> dengan kualitas terbaik

Tabel 6.6 (Lanjutan)
Upaya- Upaya Bengkel Mulya

Prioritas	Variabel	Upaya yang harus dilakukan Bengkel Mulya
25	Ketepatan perhitungan dalam proses pembayaran	Membeli mesin kasir
26	Kemudahan proses retur <i>spare-part</i>	-
27	Kejelasan usulan yang diberikan karyawan dalam melakukan	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
28	Lamanya jam operasional bengkel	Membuka jam operasional lebih lama lagi
29	Keterjangkauan harga <i>spare-part</i> dibandingkan dengan pesaing	Tetap konsisten dengan harga yang sudah ditawarkan
30	Kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
31	Kemudahan transportasi menuju bengkel	-
32	Bengkel berada dipinggir jalan raya	-
33	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan
34	Kejujuran Karyawan	Melatih (<i>training</i>) setiap karyawan

5.2 Saran

- Perlu ada penelitian lanjut mengenai tataletak pada bengkel
- Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai 5S pada bengkel
- Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai promosi pada bengkel
- Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai MSDM pada bengkel