

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, maka pada tahap akhir penelitian Tugas Akhir ini penulis menarik beberapa kesimpulan yang disesuaikan dengan perumusan masalah yang ada. Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor - faktor dari Pemasaran (7P) di tempat servis PT. Antar Putra Motor yang dianggap penting oleh konsumen untuk kinerja yang lebih baik di tempat servis PT. Antar Putra Motor, yaitu :

Product (Produk)

- Variasi asesoris sepeda motor (spion, sarung tangan, dll)
- Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)
- Kelengkapan peralatan service
- Kecanggihan mesin service
- Jumlah stock sparepart
- Variasi merk sparepart / asesoris
- Barang berkualitas baik
- Suku cadang asli

Price (Harga)

- Harga suku cadang yang terjangkau
- Harga pelayanan/service motor yang terjangkau
- Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas
- Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas
- Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas

Place (Lokasi Saluran Distribusi)

- Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)
- Lokasi terdapat di daerah yang ramai

Promotion (Promosi)

- Discount pada bengkel
- Pelayanan servis motor merk lain
- Paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau

- Pemasangan iklan melalui media sosial

People (Orang / Patisipan)

- Kesopanan customer service dalam melayani konsumen
- Keakuratan customer service dalam memberikan solusi pada pelanggan servis
- Keramahan customer service dalam melayani konsumen
- Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan
- Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)
- Kesiediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen
- Kerapihan penampilan customer service
- Ketanggapan customer service terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
- Ketanggapan montir terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
- Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada
- Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada

Process (Proses)

- Kecepatan customer service dalam melayani konsumen
- Kecepatan montir dalam melayani konsumen
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)

Physical Evidence (Lingkungan Fisik)

- Luas ruang tunggu
- Kenyamanan ruang tunggu
- Kelengkapan sarana hiburan di tempat tunggu (televisi, majalah, koran, kopi, teh, dll)
- Kenyamanan suhu ruangan
- Lahan parkir yang memadai
- Kebersihan toilet pada bengkel

2. Tingkatan kinerja di PT. Antar Putra Motor dari setiap variabel:

➤ Berikut atribut – atribut dengan tingkat kinerja rendah :

- Discount pada bengkel
- Paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau
- Pemasangan iklan melalui media sosial
- Kesopanan customer service dalam melayani konsumen
- Keramahan customer service dalam melayani konsumen
- Ketersediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen
- Ketanggapan customer service terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
- Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada
- Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada
- Kenyamanan ruang tunggu
- Kelengkapan sarana hiburan di tempat tunggu (televisi, majalah, koran, kopi, teh, dll)
- Kenyamanan suhu ruangan

➤ Berikut atribut – atribut dengan tingkat kinerja tinggi :

- Variasi asesoris sepeda motor (spion, sarung tangan, dll)
- Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)
- Kelengkapan peralatan service
- Kecanggihan mesin service
- Jumlah stock sparepart
- Variasi merk sparepart / asesoris
- Barang berkualitas baik
- Suku cadang asli
- Harga suku cadang yang terjangkau
- Harga pelayanan/service motor yang terjangkau
- Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas
- Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas
- Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas
- Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)
- Lokasi terdapat di daerah yang ramai

- Pelayanan servis motor merk lain
 - Keakuratan customer service dalam memberikan solusi pada pelanggan servis
 - Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan
 - Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)
 - Kerapihan penampilan customer service
 - Ketanggapan montir terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
 - Kecepatan customer service dalam melayani konsumen
 - Kecepatan montir dalam melayani konsumen
 - Ketepatan dalam proses pembayaran
 - Pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)
 - Luas ruang tunggu
 - Lahan parkir yang memadai
 - Kebersihan toilet pada bengkel
3. Tingkatan kepuasan konsumen di PT. Antar Putra Motor :
- Berikut atribut – atribut dengan keputusan Tolak H0 / Tidak Puas :
 - Discount pada bengkel
 - Paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau
 - Pemasangan iklan melalui media sosial
 - Kesopanan customer service dalam melayani konsumen
 - Keramahan customer service dalam melayani konsumen
 - Kesiediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen
 - Ketanggapan customer service terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
 - Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada
 - Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada
 - Kenyamanan ruang tunggu
 - Kelengkapan sarana hiburan di tempat tunggu (televisi, majalah, koran, kopi, teh, dll)
 - Kenyamanan suhu ruangan

➤ Berikut atribut – atribut dengan keputusan Terima H0 / Puas :

- Variasi asesoris sepeda motor (spion, sarung tangan, dll)
- Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)
- Kelengkapan peralatan service
- Kecanggihan mesin service
- Jumlah stock sparepart
- Variasi merk sparepart / asesoris
- Barang berkualitas baik
- Suku cadang asli
- Harga suku cadang yang terjangkau
- Harga pelayanan/service motor yang terjangkau
- Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas
- Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas
- Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas
- Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)
- Lokasi terdapat di daerah yang ramai
- Pelayanan servis motor merk lain
- Keakuratan customer service dalam memberikan solusi pada pelanggan servis
- Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan
- Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)
- Kerapihan penampilan customer service
- Ketanggapan montir terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
- Kecepatan customer service dalam melayani konsumen
- Kecepatan montir dalam melayani konsumen
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)
- Luas ruang tunggu
- Lahan parkir yang memadai
- Kebersihan toilet pada bengkel

4. *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh PT. Antar Putra Motor, yaitu :

- *Segmentation*

Segmentation berdasarkan :

- Demografis yaitu Domisili, usia, pekerjaan, uang saku dan penghasilan.
- Psikografis yaitu proses perolehan informasi termasuk alasan pemilihan tempat servis serta jenis – jenis servis yang digunakan.

- *Targeting*

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian bagian I yang menggambarkan profil responden, maka dapat diketahui persentase jawaban yang berpotensi besar untuk menjadi target perusahaan sesuai bagian I adalah sebagai berikut :

- Domisili = Daerah Bandung Utara atau sekitar Lembang (PT. Antar Putra Motor) (57%)
- Usia = 20 – 34 tahun (42%), 35 – 49 tahun (30%).
- Pekerjaan = Pegawai Negeri Sipil (26%), Wiraswasta (20%), Pelajar / Mahasiswa dan Pegawai Swasta (17%).
- Uang Saku Pelajar / Mahasiswa = $\text{Rp.}500.000,00 < x \leq \text{Rp.}750.000,00$ (48%)
- Penghasilan (Bukan Pelajar / Mahasiswa) = $\text{Rp.}2.500.000 < x \leq \text{Rp.}3.500.000,00$ (52%), $\text{Rp.}3.500.000,00 < x \leq \text{Rp.}5.000.000,00$ (19%).
- Media Informasi = Teman atau Relasi (42%), Keluarga / Tetangga (26%)
- Media Sosial / Internet = Google (54%), Instagram (33%)
- Frekuensi Servis Motor = 2 bulan sekali (42%)
- Hari Kunjungan Servis = Jumat (34%), Sabtu (19%).
- Alasan Utama Memilih Tempat Servis PT. Antar Putra Motor = Lokasi yang dekat dengan tempat tinggal (53%), Harga servis terjangkau (19%).
- Jenis Servis Yang Sering Digunakan Konsumen = Servis rutin / berkala (47%)

- *Positioning*

- PT. Antar Putra Motor dapat memposisikan tempat servisnya berdasarkan hasil CA yang unggul dibanding pesaing, hasil IPA yang di dapat dalam kuesioner, contohnya seperti jumlah penghasilan konsumen yang didapat di dalam segmentasi disesuaikan dengan harga servis (*Price*) di PT. Antar

Putra Motor yang berada di kuadran 2 IPA dan juga memposisikan dengan *targeting* PT. Antar Putra Motor seperti contohnya hal – hal yang berada dalam kinerja tempat servis PT. Antar Putra Motor yang sudah baik dan yang menjadi suatu hal yang akan selalu diingat konsumen dan akan menjadi kepuasan konsumen (hipotesis) yang mewakili variabel – variabel yang berada dalam kuadran 2, dimana memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dalam *Importance Performance Analysis* yang harus selalu ditingkatkan dan dipertahankan tempat servis PT. Antar Putra Motor. Contohnya, Dalam kuesioner IPA yang menunjukkan penghasilan konsumen pelajar mulai dari Rp.500.000,00 dan yang konsumen bukan pelajar dari Rp.2.500.000,00 sampai Rp.5.000.000,00 yang tergolong rendah dan dalam variabel yang dipentingkan konsumen seperti halnya pentingnya kelengkapan suku cadang yang asli (Variabel 2 dan Variabel 8) dan harga yang sesuai dengan kualitas servis (Variabel 11, Variabel 12 dan Variabel 13), maka penulis memberikan contoh usulan pemberian slogan seperti **“Tempat Servis Dengan Kelengkapan Suku Cadang Asli dan Harga Yang Sesuai Dengan Kualitas”**.

5. Posisi tempat servis PT. Antar Putra Motor dibandingkan dengan pesaing (Cahaya Motor Lembang).

Berikut adalah variabel – variabel yang diungguli oleh PT. Antar Putra Motor berdasarkan posisi dari metode *Correspondence Analysis* :

- Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll)
- Kelengkapan peralatan service
- Kecanggihan mesin service
- Barang berkualitas baik
- Suku cadang asli
- Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas
- Harga asesoris yang sesuai dengan kualitas
- Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas
- Lokasi terdapat di daerah yang mudah ditemukan (di jalan besar)
- Lokasi terdapat di daerah yang ramai
- Pemasangan iklan melalui media sosial

- Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan
- Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor)
- Kerapihan penampilan customer service
- Ketanggapan montir terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen
- Kecepatan montir dalam melayani konsumen
- Ketepatan dalam proses pembayaran
- Pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll)
- Luas ruang tunggu
- Kenyamanan ruang tunggu
- Kelengkapan sarana hiburan di tempat tunggu (televisi, majalah, koran, kopi, teh, dll)
- Kenyamanan suhu ruangan
- Lahan parkir yang memadai
- Kebersihan toilet pada bengkel

Berikut adalah variabel – variabel yang tidak diungguli oleh PT. Antar Putra Motor berdasarkan posisi dari metode *Correspondence Analysis* dibandingkan dengan pesaingnya (Cahaya Motor Lembang) :

- Variasi asesoris sepeda motor (spion, sarung tangan, dll)
- Jumlah stock sparepart
- Variasi merk sparepart / asesoris
- Harga suku cadang yang terjangkau
- Harga pelayanan/service motor yang terjangkau
- Discount pada bengkel
- Pelayanan servis motor merk lain
- Paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau
- Kesopanan customer service dalam melayani konsumen
- Keakuratan customer service dalam memberikan solusi pada pelanggan servis
- Keramahan customer service dalam melayani konsumen
- Ketersediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen
- Ketanggapan customer service terhadap informasi yang dibutuhkan konsumen

- Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada
 - Pengetahuan montir tentang produk/paket/promo yang ada
 - Kecepatan customer service dalam melayani konsumen.
6. Usulan strategi pemasaran yang dapat diberikan kepada PT. Antar Putra Motor agar dapat meningkatkan kinerja yang menjadi kesan baik untuk para konsumen agar semakin banyak konsumen tetap, yaitu :
- Untuk *Customer Service* dan Montir (karyawan) di PT. Antar Putra Motor
 - PT. Antar Putra Motor dapat mengatur sesi brain storming selama pertemuan *Customer Service* dan program pelatihan untuk membahas lebih dalam akan jenis layanan yang diberikan oleh perusahaan terutama pelajaran akan info kebutuhan servis yang banyak dibutuhkan oleh konsumen, sehingga saat *Customer Service* diminta konsumen untuk memberikan solusi yang akurat, *Customer Service* tersebut handal dalam memberikan pelayanan yang terbaik.
 - PT. Antar Putra Motor dapat mengadakan penyuluhan akan kebutuhan – kebutuhan konsumen sesuai perkembangan jaman yang ada, seperti mengamati perkembangan tempat servis di Cahaya Motor Lembang yang akan membuat berkembangnya pikiran - pikiran kreatif yang akan berpengaruh ke pengetahuan *Customer Service* akan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen di tempat servis PT. Antra Putra Motor.
 - PT. Antar Putra Motor harus sering mengadakan *meeting* baik untuk para *Customer Service* maupun mekaniknya dalam membahas tentang ciri khas dari sifat – sifat konsumen yang beragam, dan mendatangkan orang – orang yang berpengalaman (seperti orang yang menguasai Psikologi orang) untuk menjadi pembicara dalam *meeting* tersebut dalam memberikan solusi – solusi dari sifat konsumen yang berbeda – beda, agar kedepannya para *Customer Service* mampu menanggapi konsumen dengan baik dan konsumen merasa nyaman saat berbicara dengan pihak *Customer Service* saat memberikan informasi atau solusi yang dibutuhkan konsumen.
 - PT. Antar Putra Motor harus lebih fokus lagi akan jumlah mekanik servis yang mereka sediakan serta rutin memberikan insentif kepada mekanik yang berperilaku baik dan handal dalam menyelesaikan

masalah kerusakan kendaraan konsumen, sehingga mekanik servis dapat lebih semangat lagi dalam bekerja yang akan berpengaruh pada kecepatan proses servis dan konsumen mendapat jaminan yang terpercaya

- Karyawan harus lebih lagi mendapatkan pelatihan secara khusus dalam keaktifan berkomunikasi terutama pelatihan dalam 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam menanggapi konsumen yang datang, sehingga karyawan dapat mengetahui kemampuan konsumen dalam hal yang dibutuhkannya sesuai kemampuan finansialnya.
- Usulan untuk tempat tunggu konsumen di PT. Antar Putra Motor
 - Melengkapi fasilitas yang membuat nyaman para konsumen saat menunggu, seperti adanya TV yang minimal menyiarkan acara TV Lokal (akan lebih baik jika ada juga TV *Cable* yang menyiarkan tayangan tanpa iklan, yang membuat konsumen lupa akan waktu sehingga tidak merasakan lamanya proses servis, menyediakan alat penyegar ruangan agar konsumen lebih merasa nyaman berada di ruangan tersebut, Wifi, sofa atau tempat duduk yang nyaman, majalah – majalah atau koran, yang menjadi kewajiban adalah kerapihan dan kebersihan tempat tungguannya.
- Usulan untuk harga - harga yang ditawarkan PT. Antar Putra Motor pada konsumen
 - PT. Antar Putra harus lebih memperhatikan discount – discount yang akan menarik perhatian konsumen, misalkan : discount 50% harga servis pada hari tertentu atau misalkan discount harga servis / *Spareparts* untuk khusus pengguna motor Yamaha, dll.
 - PT. Antar Putra Motor sebaiknya menyesuaikan harga – harga suku cadang yang sebelumnya dengan pesaing yang sesuai dengan kualitas yang dimiliki PT. Antar Putra Motor.
 - PT. Antar Putra Motor harus lebih memperhatikan dan menyesuaikan harga servis dari pesaing, sehingga dapat merubah harga yang membuat konsumen menjadi lebih banyak tertarik untuk memilih tempat servis di PT. Antar Putra Motor.

- Usulan untuk Penyediaan Stock *Spareparts* serta variasi yang harus diperhatikan oleh PT. Antar Putra Motor.
 - PT. Antar Putra Motor harus lebih lagi memperbanyak asesoris dan lebih bervariasi, agar tipe konsumen yang memiliki selera yang berbeda – beda dapat memilih tempat pembelian asesoris di PT. Antar Putra Motor.
 - PT. Antar Putra Motor harus sangat memperhatikan jumlah stock *spareparts* yang harus disediakan, bukan hanya stock *spareparts* untuk Yamaha Motor tetapi juga untuk merk motor lain, agar semakin banyak konsumen yang datang dari berbagai jenis merk motor yang dimiliki konsumen.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi PT. Antar Putra Motor untuk dapat meningkatkan kinerja tempat servis dan menarik serta mempertahankan kepuasan konsumen dan untuk mengembangkan penelitian ini. Adapun saran yang diajukan adalah sebagai berikut :

- Peneliti saat ini belum mendapatkan data berapa jumlah konsumen yang servis motor selain merk Yamaha dan khusus merk Yamaha, sehingga saran untuk penelitian lebih lanjut agar diperhatikan.
- Peneliti saat ini belum mendapatkan adanya data tentang range harga servis dari Yamaha pusat, untuk penelitian selanjutnya sebaiknya ditanyakan.
- Memperhatikan pesaing, meniru yang baik dari pesaing (Cahaya Motor Lembang), agar tidak kalah unggul dan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang akan dirasakan oleh konsumen sehingga PT. Antar Putra Motor dapat meningkatkan jumlah konsumen setiap tahunnya.