

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis data, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

1. Dari hasil pengolahan data perhitungan ServQual, didapat nilai rata-rata ServQual sebesar -0.0998 (lebih kecil dari 0). Berdasarkan hasil nilai rata-rata ServQual tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bengkel resmi PT. Sidodadi Berlian Motor belum sesuai dengan harapan pelanggan pemilik mobil Mitsubishi atau dengan kata lain bengkel resmi PT. Sidodadi Berlian Motor belum dapat memuaskan pelanggan pemilik mobil Mitsubishi pada umumnya, meskipun tingkat ketidakpuasannya sangat rendah.

Dari hasil pengujian hipotesis untuk masing-masing item, pada umumnya tiap-tiap item memiliki hasil yang sama, yaitu terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dengan persepsi pelanggan. Dengan adanya perbedaan yang nyata antara harapan dengan persepsi pelanggan ini, dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pelanggan pemilik mobil Mitsubishi belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil kedua pengolahan data tersebut, keduanya saling memperkuat pernyataan bahwa pelayanan yang saat ini diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan memang belum dapat memuaskan pelanggan pemilik mobil Mitsubishi pada umumnya.

2. Dari hasil pengolahan data perhitungan ServQual, didapat nilai rata-rata ServQual sebesar -0.102 (lebih kecil dari 0). Berdasarkan hasil nilai rata-rata ServQual tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bengkel resmi PT. Sidodadi Berlian Motor belum sesuai dengan harapan pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi atau dengan kata lain bengkel resmi PT. Sidodadi Berlian Motor belum dapat memuaskan

pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi pada umumnya, meskipun tingkat ketidakpuasannya sangat rendah.

Dari hasil pengujian hipotesis untuk masing-masing item, pada umumnya tiap-tiap item memiliki hasil yang sama, yaitu terdapat perbedaan yang nyata antara harapan dengan persepsi pelanggan. Dengan adanya perbedaan yang nyata antara harapan dengan persepsi pelanggan ini, dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak perusahaan.

Berdasarkan hasil kedua pengolahan data tersebut, keduanya saling memperkuat pernyataan bahwa pelayanan yang saat ini diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan memang belum dapat memuaskan pelanggan pemilik mobil non-Mitsubishi pada umumnya.

3. Dari hasil perhitungan dan analisis *Importance-Performance*, atribut-atribut pelayanan bagi pelanggan pemilik mobil Mitsubishi yang termasuk kedalam prioritas perbaikan adalah :

- Kecepatan Mekanik dalam memberikan pelayanan
- Ketelitian bagian Administrasi
- Jaminan suku cadang asli
- Jaminan keutuhan barang yang dibawa pelanggan di dalam kendaraan
- Sikap jujur bagian Administrasi kepada pelanggan
- Front Man atau Mekanik bersedia memberikan penjelasan mengenai suku cadang yang rusak / perlu diganti
- Memiliki suku cadang yang lengkap
- Perusahaan menghubungi pelanggan untuk mengetahui kondisi kendaraan setelah servis dan perbaikan
- Tagihan dapat dikirim ke rumah atau kantor pelanggan
- Harga servis yang bersaing

Dari hasil perhitungan dan analisis *Importance-Performance*, atribut-atribut pelayanan bagi pelanggan pemilik mobil Mitsubishi yang termasuk kedalam prioritas perbaikan adalah :

- Perusahaan memberikan servis plus (pencucian mobil dan pemberian tissue gratis)
- Front Man atau Mekanik bersedia memberikan penjelasan mengenai suku cadang yang rusak / perlu diganti
- Front Man atau Mekanik memberikan tips untuk keadaan darurat
- Penjemputan kendaraan yang akan diservis/diperbaiki ke tempat pelanggan

## **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu pihak bengkel resmi PT. Sidodadi Berlian Motors untuk meningkatkan kualitas layanan, dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

### **6.2.1. Saran Untuk Pihak Perusahaan**

Adapun saran-saran yang diajukan oleh penulis kepada pihak perusahaan untuk adalah :

- Pihak bengkel selalu siap untuk menugaskan salah seorang staf bengkel untuk mengantarkan kendaraan yang telah diperbaiki atau diservis ke tempat pelanggan atas permintaan pelanggan. Selain itu, pihak bengkel juga menugaskan salah seorang staf bengkel untuk mengambil kendaraan ke tempat pelanggan bila pada saat itu pelanggan tidak dapat membawa kendaraannya sendiri.
- Pihak bengkel tidak hanya menyatakan secara lisan bahwa suku cadang yang rusak tersebut akan diganti dengan suku cadang asli Mitsubishi, tetapi sebaiknya pihak perusahaan selalu menunjukkan suku cadang asli yang akan digunakan untuk mengganti suku cadang yang rusak.
- Pihak perusahaan terus menjaga kebersihan ruang tunggu dan kantin seperti yang dilakukan pihak perusahaan hingga saat ini (memiliki jadwal untuk membersihkan ruang tunggu dan kantin).
- Pihak perusahaan dapat menggunakan sistem dan kriteria penerimaan tenaga mekanik agar pihak bengkel mendapatkan tenaga mekanik yang berkualitas.

- Pihak bengkel dianjurkan untuk membuat catatan yang berisi daftar barang-barang yang ada di dalam kendaraan pelanggan dan ditanda tangani oleh pihak bengkel dan pelanggan untuk menghindari masalah kehilangan.
- Pihak perusahaan diharapkan menganalisa kebutuhan suku cadang dari konsumen, terutama suku cadang yang tidak tersedia di bengkel. Sehingga pihak perusahaan dapat menentukan suku cadang mana yang perlu ditambahkan pada proses penyediaan suku cadang untuk periode selanjutnya.
- Pihak perusahaan sebaiknya membuat daftar pelanggan yang harus dihubungi setiap harinya untuk menanyakan kondisi kendaraannya setelah diperbaiki atau untuk mengingatkan waktu untuk melakukan servis rutin berikutnya.
- Pihak perusahaan dapat menggunakan jasa pos untuk mengantarkan tagihan ke tempat pelanggan untuk lebih memudahkan dalam melakukan layanan ini.
- Pihak perusahaan dapat melakukan usaha layanan tambahan, misalnya pemberian voucher servis gratis satu kali bagi pelanggan yang sudah melakukan sepuluh kali servis rutin, dll agar pelanggan tidak menganggap harga servis yang sekarang berlaku cukup mahal.
- Pihak perusahaan tetap menyediakan beberapa *line* telepon yang dapat digunakan pelanggan untuk menghubungi bengkel untuk memudahkan pelanggan dalam menghubungi pihak bengkel dan dapat dilayani dengan cepat.
- Sebaiknya pihak bengkel selalu memberikan layanan tambahan pemberian tissue gratis dan pencucian kendaraan setelah kendaraan itu selesai diservis, tetapi hal ini memerlukan tambahan tenaga kerja yang berarti pula penambahan biaya bagi perusahaan.
- Pihak perusahaan diharapkan selalu memperhatikan dan mengatur jadwal penjagaan keamanan untuk bagian sekuriti bengkel seperti yang selama ini telah dilakukan.
- Para mekanik selalu menjaga kelengkapan dan merawat semua peralatan bengkel yang dimiliki (ada sanksi yang diberikan bila ada mekanik yang merusak atau menghilangkan peralatan bengkel), dan pihak bengkel

menambah peralatan bengkel sesuai dengan ketentuan dari pusat jika ada peralatan bengkel tambahan yang wajib dimiliki untuk setiap bengkel resmi.

- Front Man selalu bersedia untuk memberikan tips-tips yang dapat dilakukan dilakukan oleh pemilik kendaraan pada saat kendaraannya mogok secara tiba-tiba. Hal ini bertujuan agar pada saat keadaan darurat tersebut pemilik kendaraan dapat mengatasi masalah kendaraannya jika kerusakannya tergolong ringan.

### **6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Adapun saran yang diajukan untuk penelitian berikutnya adalah:

- Dilakukan penelitian Gap 1 sampai Gap 4 untuk mengetahui penyebab dari ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan pihak bengkel untuk semua atribut pelayanan.