

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan pengumpulan, pengolahan dan analisis data maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Gap 5 (Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan)

Konsumen merasa belum puas akan pelayanan *service* motor dengan total Servqual *score* sebesar  $-0,7343$ . Berikut Servqual *score* untuk masing-masing dimensi mulai dari yang terbesar:

- a. Dimensi *tangible* sebesar  $-0,2319$
- b. Dimensi *reliability* sebesar  $-0,1535$
- c. Dimensi *responsiveness* sebesar  $-0,1408$
- d. Dimensi *assurance* sebesar  $-0,1205$
- e. Dimensi *empathy* sebesar  $-0,0876$ .

Untuk pengukuran gap 5 per pernyataan, konsumen merasa belum puas terhadap pelayanan bengkel Cahaya Motor menyangkut pernyataan yang diberikan, kecuali pada pernyataan no.18 pelanggan merasa puas akan dilakukannya *test drive after service* oleh montir.

2. Gap 1 (Gap antara persepsi manajemen dan harapan konsumen)

Pihak manajemen mengetahui dengan jelas harapan konsumen dalam dimensi *tangible*, *reliability* dan *assurance*. Berdasarkan hasil uji hipotesis pihak manajemen dapat disimpulkan belum mengetahui dengan jelas harapan konsumen pada dimensi *responsiveness* (dengan gap 1 sebesar  $-0,1932$ ) dan dimensi *empathy* (dengan gap 1 sebesar  $-0,1177$ ). Hal-hal yang menjadi penyebab gap itu antara lain:

- a. Pihak bengkel kurang mengumpulkan informasi tentang kebutuhan konsumen secara teratur.

- b. Bengkel kurang menggunakan informasi penelitian pemasaran tentang konsumen.
  - c. Bengkel kurang memperhatikan untuk mengumpulkan informasi harapan pelanggan.
3. Gap 2 (Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa)

Dari hasil pengolahan data dan analisis gap 2 dapat disimpulkan bahwa:

- a. Pihak manajemen bengkel Cahaya Motor belum mengkomunikasikan standar tertulisnya pada dimensi *tangible*, *assurance* dan *empathy*.
- b. Pihak manajemen bengkel Cahaya Motor belum mempunyai standar yang sesuai untuk memenuhi persepsi mereka terhadap harapan konsumen dalam dimensi *responsiveness*.
- c. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa bengkel Cahaya Motor belum mempunyai standar kinerja yang dapat dikatakan baik.

Hal-hal yang menjadi penyebab gap 2 tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Bengkel kurang memiliki program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
  - b. Bengkel tidak selalu memprioritaskan pelayanan dibanding penjualan.
  - c. Bengkel tidak memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen.
  - d. Tidak adanya program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen.
  - e. Bengkel kurang memiliki prosedur kerja baku dibidang layanan konsumen.
4. Gap 3 (Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa)

Penyampaian jasa *service* kendaraan bermotor dibengkel Cahaya Motor sekarang hanya konsisten pada dimensi *reliability*, dan masih kurang konsisten pada dimensi lainnya, bahkan pada dimensi *responsiveness* pihak bengkel Cahaya Motor sama sekali belum mempunyai standar kinerja untuk dilaksanakan. Secara keseluruhan penyampaian jasa pada bengkel Cahaya Motor disimpulkan masih belum konsisten.

Hal-hal yang menjadi penyebab gap 3 antara lain sebagai berikut:

- a. Karyawan bengkel kurang dapat mengendalikan diri apabila ada beberapa konsumen yang meminta pelayanan pada saat yang bersamaan.
- b. Beberapa karyawan bengkel Cahaya Motor kadang merasa frustrasi apabila harus bergantung pada karyawan lain dalam menangani masalah konsumen.
- c. Tidak adanya imbalan lebih untuk karyawan yang memberikan pelayanan lebih kepada konsumen.
- d. Kadang ada pekerjaan administrasi yang menghambat karyawan bengkel Cahaya Motor melayani konsumen dengan baik.

## **6.2. Saran**

Setelah menarik kesimpulan dan mengetahui beberapa masalah dibengkel Cahaya Motor, maka penulis hendak memberikan beberapa saran untuk memperbaiki masalah yang ada. Saran-saran itu antara lain sebagai berikut:

1. Menyediakan kertas no. urut dan mencatat daftar konsumen yang datang, dimana hal ini dimaksudkan untuk melakukan pendaftaran dengan *simple* dan cepat.
2. Memberikan suasana kerja yang lebih tenang dan nyaman dibengkel, untuk para montir khususnya (misalnya dengan menyetel musik dengan jenis tertentu sehingga dapat menurunkan ketegangan akibat pekerjaan).
3. Tempat tunggu bengkel sebaiknya dipisahkan dengan ruang bengkel misalnya dengan memberikan batasan ruang tersendiri, sehingga konsumen merasa lebih nyaman dan terbebas dari debu dan asap dari ruang bengkel.
4. Pihak bengkel sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan daripada jumlah konsumen *service*.
5. Pihak bengkel Cahaya Motor menyusun sebuah cara untuk mengetahui keinginan konsumen secara periodik, misalnya dengan seringnya pihak manajemen berinteraksi dengan pelanggan, dengan membuat sebuah kotak kritik dan saran, membagikan beberapa buah kuesioner untuk diisi oleh konsumen (tiap 3 bulan sekali).