

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

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

1. Dari hasil wawancara terbuka, diperoleh faktor-faktor yang dipentingkan pelanggan dalam memilih bengkel yang menyediakan service motor Honda adalah sebagai berikut:
  - Montir yang dapat dipercaya dan bertanggung jawab.
  - Kelengkapan peralatan bengkel dan *spare part* yang dimiliki.
  - Fasilitas umum seperti ruang tunggu dan toilet bengkel yang bersih.
  - Jumlah montir dan tempat servis yang cukup untuk melayani para pelanggan.
  - Tagihan pembayaran biaya pelanggan yang bebas dari salah perhitungan.
  - Kecepatan montir dalam memperbaiki motor.
  - Petugas yang ramah dan sopan saat melayani pelanggan.
  - Adanya jaminan bergaransi atas hasil kerja para montir.
  - Penjelasan montir yang mudah dimengerti oleh pelanggan saat sepeda motornya mengalami masalah.
2. Rata-rata kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel PD. Sinar Karya adalah adalah -0.351. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh bengkel PD. Sinar Karya belum memenuhi harapan pelanggannya atau dengan kata lain PD. Sinar Karya belum dapat memuaskan pelanggannya.
3. Hasil perhitungan gap 1 menunjukkan bahwa hampir semua pernyataan, manajemen mengetahui dengan jelas harapan pelanggan. Akan tetapi karena manajemen jarang berinteraksi dengan pelanggan menyebabkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan.

4. Pihak manajemen memiliki persepsi bahwa standar spesifikasi kualitas jasa di bengkel sudah ada. Tetapi jika dihubungkan dengan tingkat kepuasan pelanggan, masih terdapat perbedaan persepsi antara pihak manajemen dengan standarisasi perusahaan yang mengakibatkan standar yang disusun oleh pihak manajemen tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
5. Pihak manajemen sudah membuat standarisasi perusahaan yang harus dilaksanakan oleh karyawan. Akan tetapi standar yang dibuat belum dapat memuaskan para pelanggan.
6. Perusahaan belum konsisten dalam memenuhi janji kepada pelanggan. Hal ini terbukti dari ketidakpuasan pelanggan akan janji tersebut tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

## **6.2. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka akan diajukan beberapa saran yang diharapkan akan membantu pihak bengkel PD. Sinar Karya untuk meningkatkan kualitas layanan.

Adapun saran-saran yang penulis ajukan adalah:

1. Jaminan bergaransi yang dilaksanakan oleh bengkel PD. Sinar Karya sebaiknya ditambah menjadi lebih dari 3 hari, supaya pelanggan dapat lebih merasa puas akan servis garansi yang diberikan.
2. Karyawan yang melayani lebih baik diberi imbalan oleh pihak perusahaan. Seperti pemberian cendramata yang menunjukkan bahwa karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik dibandingkan dengan karyawan lain, atau memberikan sertifikat bahwa karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik.
3. Pihak manajemen lebih sering melakukan riset dan melakukan komunikasi dengan konsumen untuk mengetahui apa yang diharapkan pelanggannya. Misalnya dengan cara melaksanakan evaluasi kinerja karyawan di tiap akhir bulan mengenai kegiatan administrasi dan kinerja karyawannya.
4. Membuat program kerja bagi karyawannya dan dikomunikasikan dengan karyawannya dengan baik guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

5. Menambah karyawan bagian gudang yang bertugas untuk menanggulangi persediaan *spare part*.
6. Sebaiknya diadakan perbaikan secara berkesinambungan mengenai prosedur/standarisasi kerja dalam penyampaian pelayanan jasa kepada pelanggan.