

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan pelanggan sudah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Siloam Motor, sehingga berkurangnya pelanggan tidak disebabkan oleh masalah pelayanan. Oleh karena itu dibutuhkan penelitian lebih lanjut di bidang lainnya.
- Harapan pemilik mobil KIA saat melakukan service mobil adalah :
 1. Ruang tunggu yang nyaman
 2. Penampilan mekanik yang bersih
 3. Area bengkel yang bersih
 4. Peralatan servis yang lengkap
 5. Suku cadang yang lengkap
 6. Bahan bacaan yang bermutu
 7. Kantin makanan/minuman yang bervariasi
 8. Toilet yang bersih
 9. Mushola yang nyaman
 10. Fasilitas Hot Spot diruang tunggu
 11. Alat kebugaran diruang tunggu
 12. Peralatan yang modern
 13. Pengecekan kondisi mobil secara lengkap
 14. Penjelasan mekanik yang terbukti tepat
 15. Ketelitian mekanik yang tinggi
 16. Estimasi biaya yang akurat
 17. Mekanik yang kompeten
 18. Hasil pekerjaan mekanik yang rapih
 19. Ketepatan jumlah spareparts yang diganti
 20. Ketepatan jenis spareparts yang diganti

21. Kenyamanan kendaraan setelah diservis
 22. Penanganan keluhan pelanggan secara lengkap
 23. Perbaikan secara cepat
 24. Fasilitas booking servis
 25. Kasir yang mudah dihubungi
 26. Mekanik yang bisa dipanggil
 27. Layanan mengingatkan servis melalui telpon
 28. Waktu test drive kendaraan sebelum dibawa pulang
 29. Garansi setelah kendaraan diservis
 30. Spareparts yang terjamin keasliannya
 31. Mekanik yang jujur
 32. Jaminan keamanan kendaraan dan barang bawaan yang ditinggal
 33. Pengembalian spare parts bekas yang diganti
 34. Ketepatan perbaikan menyebabkan pelanggan tidak bolak balik ke bengkel
 35. Harga spareparts yang terjangkau
 36. Informasi estimasi biaya sebelum kendaraan diservis
 37. Fasilitas antar jemput kendaraan yang akan diservis
 38. Layanan yang ramah
 39. Lokasi yang mudah diakses
 40. Upaya yang serius untuk menjaga kebersihan mobil setelah diservis
 41. Discount spare parts
- Kinerja bengkel PT Siloam Motor Jl. Junjuran no 180
Dari hasil pengolahan data Gap 2 diperoleh hasil secara keseluruhan bengkel PT Siloam Motor memiliki standar kinerja yang dapat dikatakan baik.
 - Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pemilik mobil KIA saat melakukan service mobil adalah :

1. Masih kurang dalam hal pemanfaatan informasi riset pemasaran.
2. Masih kurang berinteraksi dengan pelanggan.
3. Masih kurang dalam hal komunikasi dengan karyawan yang berhubungan langsung kepada pelanggan.
4. Masih adanya komunikasi menggunakan memo dengan karyawan yang berhubungan langsung kepada pelanggan.
5. Karyawan mengalami ketergantungan dengan rekan kerja dalam hal melayani pelanggan.
6. Karyawan merasa tidak diberi imbalan atau penghargaan apabila memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.
7. Karyawan merasa diperlakukan sama dengan karyawan lainnya padahal sudah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.
8. Karyawan merasa bahwa PT Siloam Motor lebih memilih meningkatkan penjualan dibandingkan dengan meningkatkan layanan.

6.2 Saran

Setelah menarik kesimpulan dan mengetahui beberapa masalah yang ada di bengkel PT Siloam Motor , maka penulis hendak memberikan beberapa saran untuk memperbaiki masalah yang ada yaitu :

- Pihak manajemen bengkel PT Siloam Motor mengadakan pelatihan kepada mekanik secara keseluruhan sampai dengan semua mekanik memiliki standar pelatihan yang sama.
- Pihak manajemen bengkel PT Siloam Motor sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan dibandingkan dengan penjualan.
- Pihak bengkel PT Siloam Motor menyediakan kotak kritik dan saran, sehingga memperoleh masukan dari pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan dan melakukan tindak lanjut terhadap masukan dari pelanggan tersebut.

