

39. Membangun toilet diantara kantor dan tempat tunggu
40. Merancang toilet sesuai kebutuhan
41. Menanyakan kepada pelanggan mengenai pelayanan
42. Memberikan layanan penuh selama jam kerja
43. Menyediakan televisi dan majalah

6.2 Saran

Saran-saran diberikan setelah dilakukannya penelitian dan mendapat hasil penelitian. Saran dari hasil penelitian tugas akhir sebagai berikut :

Bengkel Honda Wijaya Abadi yang telah berdiri ini diharapkan dapat melakukan perbaikan pelayanannya dengan melaksanakan proses dengan prioritas konsumen sehingga bengkel dapat menarik pelanggannya kembali dan mengurangi keluhan konsumennya, tentunya dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Perbaikan bengkel diharapkan dapat berjalan terus-menerus walaupun bertahap, sebab perkembangan jaman akan membuat bengkel tertinggal jika tidak mulai mengikuti arus.

Untuk penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan melakukan penerapan proses pelayanan yang baru dan menganalisis kembali hasilnya apakah sudah berhasil dalam penerapannya.

11. Melakukan iklan melalui selebaran dan media massa
12. Melakukan pencatatan data jika memenuhi peraturan
13. Menempatkan pengawas di daerah perbaikan
14. Menyediakan alat bengkel yang memiliki banyak fungsi
15. Melakukan percobaan sparepart ke kendaraan
16. Memberikan pemberitahuan kepada pelanggan mengenai peraturan
17. Memberikan pemberitahuan waktu jika terlalu lama
18. Menyediakan alternatif lewat telepon
19. Melakukan pemeriksaan sesuai jadwal dan kalau ada keperluan
20. Mengadakan pengarahan terhadap karyawan
21. Melakukan pembahasan dari isi kotak saran
22. Membuat seragam yang rapi dan sopan
23. Menyalakan AC setiap diperlukan
24. Merancang pembangunan gedung secara memanjang
25. Melakukan pemeriksaan daftar harga sesuai jadwal dan setiap ada perubahan
26. Mencari sumber data dan melakukan observasi
27. Melakukan pencatatan tidak terburu-buru dan memeriksa kembali
28. Menelepon distributor untuk mengecek
29. Melakukan pembersihan sesuai jadwal dan setiap diperlukan
30. Merekrut pegawai kebersihan yang berpengalaman
31. Melakukan pemeliharaan dan perawatan AC
32. Membuat ventilasi untuk sirkulasi udara
33. Merancang dan membangun gedung menjadi bertingkat
34. Menyediakan kotak saran di dekat tempat pembayaran
35. Menutup pintu ruangan tunggu jika ada keluar atau masuk ruangan
36. Menjaga ruang tunggu agar tidak berisik
37. Mengatur penerimaan service sesuai peraturan
38. Menyediakan minum gelas mineral

28. Frekuensi pemeriksaan daftar harga
 29. Frekuensi pembersihan ruangan
 30. Jumlah petugas kebersihan
 31. Jumlah AC yang dibutuhkan
 32. Jumlah ventilasi yang dibutuhkan
 33. Suara yang tenang
 34. Peraturan dalam penerimaan service
 35. Peraturan dalam pemberian jaminan
 36. Bentuk minum yang disediakan
 37. Letak toilet
 38. Bentuk toilet yang disediakan
 39. Bentuk respond karyawan
 40. Lama waktu penanganan keluhan konsumen
 41. Bentuk promosi penjualan yang dilakukan
 42. Jenis bahasa sesuai dengan pengetahuan pelanggan
 43. Jenis fasilitas yang ada
- Karakteristik proses yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dilakukan oleh bengkel adalah :
 1. Mengadakan pelatihan setiap 6 bulan sekali
 2. Menyeleksi pendidikan mekanik
 3. Mengadakan pelatihan terapan
 4. Melakukan rekrutmen mekanik yang berpengalaman
 5. Melakukan pencatatan data dan service pelanggan
 6. Melakukan rekrutmen karyawan yang berpengalaman
 7. Menyeleksi pendidikan karyawan
 8. Mengadakan pelatihan setiap 2 bulan sekali
 9. Melakukan pemeriksaan peralatan secara berkala
 10. Melakukan pengecekan secara menyeluruh

- Karakteristik desain yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel adalah :
 1. Lamanya pengalaman mekanik
 2. Bentuk pendidikan mekanik
 3. Bentuk pelatihan
 4. Lama pengalaman karyawan
 5. Bentuk pendidikan karyawan
 6. Jumlah perbaikan yang dilakukan
 7. Peraturan pemberian gratis servis
 8. Standarisasi peralatan
 9. Jenis pengecekan sparepart
 10. Bentuk pengawasan
 11. Peraturan jumlah perbaikan untuk diskon
 12. Bentuk promosi yang dilakukan
 13. Sumber referensi yang ada
 14. Peraturan dalam mendapatkan kartu pelanggan
 15. Bentuk penanganan yang dilakukan
 16. Jenis alat bengkel yang dibutuhkan
 17. Jadwal pengerjaan waktu yang tepat
 18. Peraturan dalam melakukan panggilan servis
 19. Frekuensi pelatihan
 20. Peraturan mengenai penampilan pegawai
 21. Frekuensi pemeriksaan
 22. Bentuk peraturan yang dilakukan
 23. Frekuensi pembukaan kotak saran
 24. Desain dari gedung
 25. Letak kotak saran
 26. Bentuk pengecekan harga yang dilakukan
 27. Bentuk pencatatan yang lengkap

14. Tingkat pengetahuan mekanik
15. Tingkat kesulitan pemasangan
16. Tingkat macamnya sparepart
17. Efektivitas pengaturan lahan
18. Jumlah kotak saran
19. Tingkat kedetailan
20. Ketepatan daftar harga pelayanan
21. Tingkat kebersihan ruangan
22. Tingkat kesejukan ruangan
23. Tingkat ketenangan ruangan
24. Jangka waktu penggantian
25. Tingkat waktu kedatangan pelanggan
26. Tingkat kepastian harga
27. Efektivitas pengadaan minum bagi konsumen
28. Jumlah perbaikan yang dilakukan
29. Tingkat kejujuran mekanik
30. Tingkat loyalitas
31. Jumlah panggilan
32. Tingkat kemudahan dalam melakukan prosedur servis ke rumah
33. Jumlah toilet yang dibutuhkan
34. Jumlah service pelanggan
35. Tingkat kecepatan pelaksanaa
36. Tingkat ketanggapan karyawan
37. Tingkat keanekaragaman alat
38. Tingkat keanekaragaman fasilitas
39. Jumlah pembelian sparepart

15. Pengecekan motor secara teliti
 16. Terdapat daftar harga untuk setiap sparepart
 17. Tersedianya minum bagi konsumen yang menunggu
 18. Adanya kartu langganan untuk pemberian diskon
 19. Mekanik dapat dipercaya
 20. Adanya panggilan servis ke rumah
 21. Mekanik dapat mempertanggung jawabkan hasil perbaikan
 22. Harga sparepart yang tidak mahal
 23. Tersedianya potongan harga untuk pelanggan yang setia
 24. Tersedianya toilet
 25. Tersedianya gratis servis setelah beberapa kali servis
 26. Hasil perbaikan/pengerjaan yang sesuai keinginan konsumen (suara mesin lbh halus, kerusakan yang diperbaiki, dll)
 27. Proses penanganan keluhan yang cepat
 28. Karyawan menjelaskan kerusakan yang terjadi
- Respond bengkel terhadap kebutuhan konsumen adalah :
1. Tingkat pengalaman mekanik
 2. Tingkat keahlian mekanik
 3. Tingkat kelengkapan alat
 4. Jumlah kedatangan pelanggan
 5. Tingkat pengalaman karyawan
 6. Variasi kerusakan sparepart
 7. Tingkat keahlian karyawan
 8. Tingkat error mekanik
 9. Tingkat biaya perbaikan yang dikeluarkan
 10. Tingkat komunikasi antara pelanggan dan karyawan
 11. Tingkat keramahan karyawan
 12. Efektivitas waktu kerja karyawan
 13. Tingkat kesopanan karyawan

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dimana untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel Honda Wijaya Abadi adalah sebagai berikut :

Bengkel Honda Wijaya Abadi dalam menanggapi keluhan konsumen dan penurunan jumlah pelanggan, maka melakukan perbaikan pelayanannya, hal ini dilakukan dengan memperhatikan keinginan konsumennya.

Untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan konsumen maka bengkel Honda Wijaya Abadi diharapkan memperhatikan pelayanannya yaitu sebagai berikut :

- Faktor-faktor yang merupakan kebutuhan dan keinginan konsumen terhadap bengkel motor adalah :
 1. Pengecekan yang menyeluruh
 1. Tersedianya berbagai pilihan sparepart yang digunakan
 2. Tersedianya garansi untuk penggantian sparepart
 3. Pelayanan yang ramah terhadap pelanggan
 4. Pelayanan yang sopan terhadap pelanggan
 5. Setiap karyawan memiliki keahlian di berbagai jenis motor
 6. Terdapat daftar harga untuk macam-macam pelayanan
 7. Tersedianya tempat untuk keluhan dan saran
 8. Ruang tunggu yang nyaman
 9. Tersedianya lahan parkir tempat tunggu motor yang cukup
 10. Perlengkapan alat bengkel yang lengkap
 11. Pemasangan sparepart yang tidak kena biaya
 12. Karyawan cepat dalam memperbaiki
 13. Perubahan jam buka dan jam tutup agar lebih banyak pelanggan
 14. Tersedianya jaminan untuk kerusakan yang sama