

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil akhir penelitian serta saran-saran dari penulis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.

dunia usaha dalam hal ini khususnya usaha jasa bengkel, dan lain sebagainya.

- Manfaat bagi Bengkel yang menjadi objek penelitian:
Bagi pihak Bengkel, analisa yang dilakukan oleh penulis dapat dijadikan salah satu bahan masukan yang dapat meningkatkan kualitas jasa pelayanan, pihak perusahaan dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan yang ada pada saat ini, dan lain sebagainya.

1.7 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini penulis membahas mengenai garis besar dari isi laporan tugas akhir ini, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini mengemukakan beberapa konsep dan dasar teori yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini mengemukakan kerangka pemecahan masalah yang dihadapi dan langkah-langkah pemecahannya, mulai dari persiapan yang dilakukan sampai pada pengambilan kesimpulan dari penelitian

Bab IV Pengumpulan Data

Bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan penulis yang diperlukan dalam pengolahan data.

Bab V Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisi pengolahan data-data yang telah dikumpulkan dan menganalisis hasil yang diperoleh

5. Usaha atau Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh bengkel motor Honda Wijaya Abadi untuk memperbaiki performansi atribut yang lemah dan meningkatkan kualitas pelayanannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian mengenai proses pelayanan di bengkel motor Honda Wijaya Abadi mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut–atribut pelayanan yang mempengaruhi keinginan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di bengkel motor Honda Wijaya Abadi.
2. Mengetahui urutan prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bengkel motor Honda Wijaya Abadi.
3. Mengetahui karakteristik pelayanan yang menjadi kebutuhan konsumen terhadap jasa layanan di bengkel motor Honda Wijaya Abadi
4. Mengetahui technical respons, design respons, dan proses respons yang ada pada bengkel motor Honda Wijaya Abadi.
5. Memberi masukan tentang usaha-usaha yang dapat dilakukan agar bengkel motor dapat memenuhi keinginan konsumen dan memuaskan konsumen.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu bagi peneliti sendiri dan juga bagi pihak bengkel yang bersangkutan, dalam hal ini adalah bengkel motor Honda Wijaya Motor. Manfaat penelitian ini dapat penulis jabarkan sebagai berikut:

- Manfaat bagi penulis:

Penulis dapat menerapkan apa yang telah dipelajari dalam perkuliahan selama ini, penulis dapat mengetahui aplikasi teori yang di dapat dalam kehidupan sehari-hari, penulis dapat mengetahui dan mengenal

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena hal-hal yang diteliti sudah jelas dan masalah tidak perlu dibatasi karena tidak terlalu berarti, mengingat masalah yang dikaji mempunyai ruang lingkup pembahasan yang tidak terlalu luas, maka pembatasan masalah yang akan menjadi objek penelitian ini tidak ada, maka peneliti dapat lebih memfokuskan pada asumsi masalah yaitu beberapa hal berikut ini:

- Situasi dan kondisi bengkel tidak mengalami perubahan yang berarti sejak peneliti melakukan penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Di dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan jasa di bengkel motor ini penulis perlu untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang menjadi kendala. Berdasarkan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat mengetahui dan merumuskan beberapa permasalahan yang terdapat di bengkel motor Honda Wijaya Abadi. Melalui perumusan masalah ini, penulis mencoba memformulasikan masalah-masalah yang ada dan kemudian dijawab dengan mengacu pada konsep-konsep teoritis yang ada.

Masalah-masalah yang terjadi dirangkum dalam suatu perumusan masalah sebagai berikut:

1. Kriteria atau atribut pelayanan apa saja yang diinginkan konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa di bengkel motor Honda Wijaya Abadi?
2. Urutan prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan di bengkel motor Honda Wijaya Abadi?
3. Karakteristik pelayanan apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen terhadap jasa layanan di bengkel motor Honda Wijaya Abadi?
4. Bagaimana technical respons, design respons, dan proses respons yang ada pada bengkel motor Honda Wijaya Abadi?

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atas mutu pelayanan yang menyertai suatu produk atau jasa akan mempengaruhi perilaku konsumen yang berikutnya. Philip Kotler berpendapat bahwa pelanggan akan menjadi puas jika mereka memperoleh apa yang diinginkan pada saat, tempat dan cara yang tepat.

Jika kepuasan tinggi maka akan mendorong kesetiaan pelanggan (dalam hal ini pengguna jasa perbaikan) yang tinggi. Banyak perusahaan, baik perusahaan industri maupun perusahaan jasa kini bertujuan pada *TCS-Total Customer Satisfaction* (Kepuasan Pelanggan Total). Untuk perusahaan jasa seperti bengkel motor, kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus sebagai alat pemasaran. Oleh karena itu bengkel yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik harus memperhatikan kepuasan pelanggan. Yang merasakan hal tersebut adalah para pelanggannya, oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan hanya berarti jika dirasakan oleh para pelanggan. Kualitas tersebut harus dapat dicerminkan dalam setiap kegiatan dalam bengkel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, kendala yang sedang dihadapi oleh Honda Wijaya Abadi saat ini, adalah semakin berkurangnya jumlah pelanggan dan meningkatnya jumlah keluhan yang masuk. Dari dampak permasalahan yang ada kemungkinan faktor penyebab masalahnya adalah adanya ruang untuk motor menunggu yang cukup sempit sehingga harus ditaruh diluar dan kepanasan, kurang bersih ruang tunggu, kurang tanggap jika ada konsumen yang datang, tidak menanyakan masalah yang terdapat pada motor, tidak diberikan minum untuk yang menunggu, jika motor sudah selesai tidak langsung dapat diambil tetapi harus menunggu pemeriksaan akhir yang lama. Hal-hal tersebut yang menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan pelanggan yang disebabkan perusahaan tidak atau kurang memenuhi harapan konsumen pada suatu jasa bengkel motor. Dengan mengetahui masalah pelanggan maka dapat dicari jalan keluar agar jumlah keluhan berkurang dan keinginan pelanggan terpenuhi juga.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat akhir-akhir ini yang dikarenakan keadaan perekonomian Indonesia yang sedang mengalami krisis, mempengaruhi perkembangan dunia bisnis saat ini dan memaksa setiap bidang usaha untuk cermat dalam merespon keinginan pasar. Salah satu yang mempunyai tingkat persaingan ketat adalah usaha jasa bengkel motor. Dimana semakin banyak bengkel motor yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan konsumen, yang menyebabkan setiap bengkel motor harus berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Honda Wijaya Abadi adalah bengkel motor yang ada di jalan Kopo, Bandung.

Sebagai penyedia layanan jasa, Honda Wijaya Abadi dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik, agar pelanggan tidak pindah ke tempat yang lain. Bengkel motor yang berdiri sejak 7 tahun yang lalu ini, sebenarnya sudah memiliki banyak pelanggan yang cukup banyak. Namun akhir-akhir ini Honda Wijaya Abadi merasakan terjadinya penurunan jumlah pelanggan dan peningkatan jumlah keluhan yang masuk.

Agar dapat merebut pangsa pasar maka salah satu peluang yang dapat dimanfaatkan oleh bengkel motor tersebut adalah memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan daripada yang diberikan oleh pesaing. Jika pelayanan di bengkel motor tersebut dirasakan baik oleh konsumennya, maka berdasarkan pengalamannya tersebut konsumen diharapkan akan dapat kembali memakai jasa layanan tersebut dan akan menyampaikan informasi tersebut dari mulut ke mulut karena kepuasan yang telah diperolehnya dari memakai jasa tersebut