

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di Bengkel Alfa Motor Jl. Aruna No. 31 Bandung adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 (dapat dilihat pada tabel 3.1).
2. Terdapat perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan Bengkel Alfa Motor (Gap 5) adalah bahwa dari hasil pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa dan tiap item pernyataan, diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk seluruh dimensi kualitas jasa dan item pernyataan lebih kecil dari nilai Z tabel. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Alfa Motor pelayanan yang diberikan Bengkel Alfa Motor belum optimal sehingga belum memenuhi harapan konsumen.
3. Terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di Bengkel Alfa Motor (Gap 1) dapat dilihat dari pengujian hipotesis masing-masing item, ada beberapa item pernyataan dimana pihak manajemen belum mengetahui dengan jelas keinginan konsumen. Hal ini disebabkan Bengkel Alfa Motor jarang mengumpulkan informasi kualitas pelayanan, jarang meminta saran dari karyawan dan banyak lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah.
4. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Bengkel Alfa Motor (Gap 2) dilihat dari pengolahan data per item pernyataan, masih terdapat item-item pernyataan yang dianggap penting bagi pihak manajemen tetapi standar kinerja tersebut belum dikomunikasikan ke karyawan sehingga karyawan tidak dapat mengetahui secara pasti mengenai standar yang ada. Hal ini disebabkan Bengkel Alfa Motor belum memiliki standar tertulis untuk

menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen, belum dapat memberikan fasilitas pelayanan Bengkel Alfa Motor, menetapkan standarisasi berdasarkan waktu kerja dan belum memiliki prosedur kerja yang baku.

5. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Bengkel Alfa Motor (Gap 3) dapat dilihat dari pengolahan data per item pernyataan, masih ada item-item pernyataan dimana pihak manajemen menilai karyawan kurang mampu memenuhi standar secara konsisten meskipun standar yang ada berupa standar lisan atau tulisan yang sudah dikomunikasikan ke karyawan. Hal ini disebabkan karyawan Bengkel Alfa Motor masih ada yang belum terampil, belum merasa bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen, kadang-kadang karyawan merasa tidak dapat menangani pekerjaannya ketika konsumen banyak yang datang pada waktu yang bersamaan dan tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja oleh atasan.
6. Dari hasil pengolahan data terlihat bahwa terdapat kesenjangan di semua Gap. Oleh karena itu perlu usulan-usulan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan Bengkel Alfa Motor. Usulan-usulan tersebut misalnya setiap mobil yang masuk ke area bengkel diberikan tiket / karcis parkir, membuat standar tertulis berupa “Pelanggan adalah Raja”, meningkatkan kebersihan area ruang tunggu konsumen seperti pada pagi hari ruangan dibersihkan dan ketika jam istirahat dibersihkan lagi, dan lain-lain

6.2 Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan agar dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Alfa Motor terhadap konsumen dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran untuk Bengkel Alfa Motor

Adapun saran-saran yang diberikan kepada Bengkel Alfa Motor yaitu sebagai berikut :

1. Memperbaiki dan menambahkan fasilitas-fasilitas fisik di Bengkel Alfa Motor agar dapat mendukung kenyamanan bagi konsumen.
2. Membuat deskripsi pekerjaan yang terstruktur dengan jelas sehingga pekerja dapat fokus dengan pekerjaan yang diberikan.
3. Membuat tujuan yang jelas sehingga tujuan untuk memenuhi harapan konsumen dapat tercapai, tetapi perlu dipikirkan ulang apakah dengan banyaknya pelayanan yang diberikan akan menyebabkan kualitas pelayanan optimal atau tidak.
4. Membuat standar tertulis untuk hal-hal yang dianggap penting dan harus selalu dilakukan oleh pihak bengkel agar mencegah dan mengurangi terjadinya ketidakpuasan konsumen.
5. Bengkel mengadakan sistem promosi "*free wash*".
6. Bengkel harus lebih memperhatikan cara kerja para karyawan agar bekerja dengan meminimasi waktu sehingga lebih efektif dan efisien.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Melakukan perbandingan kualitas jasa Bengkel Alfa Motor dengan bengkel-bengkel lainnya untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari masing-masing pesaing guna untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa.
2. Merancang tata letak area Bengkel Alfa Motor terutama area tempat parkir agar area tersebut dapat diperluas lagi.