

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Auto City dianggap kurang karena melalui uji hipotesis ketidakpuasan diperoleh 18 variabel dimana konsumen merasa belum puas yaitu variabel-variabel sebagai berikut :
  - Variabel 1 (Kemudahan melihat Papan Reklame)
  - Variabel 2 (Kemudahan dalam memarkir mobil (area parkir))
  - Variabel 4 (Ketersediaan penjualan makanan dan minuman ringan di ruang tunggu)
  - Variabel 6 (Ketersediaan jumlah karyawan di bagian penjualan aksesoris sehingga konsumen tidak menunggu lama)
  - Variabel 7 (Ketersediaan jumlah montir sehingga konsumen tidak menunggu lama)
  - Variabel 8 (Ketersediaan jumlah karyawan di bagian pencucian sehingga konsumen tidak menunggu lama)
  - Variabel 10 (Keanekaragaman aksesoris mobil yang ditawarkan)
  - Variabel 12 (Kelengkapan fasilitas alat pembayaran non tunai (misalnya : *debit* atau *credit card*))
  - Variabel 13 (Kelengkapan jenis layanan "servis mobil" yang ditawarkan)
  - Variabel 14 (Kecepatan pelayanan penjualan aksesoris)
  - Variabel 15 (Kecepatan pengerjaan pencucian mobil)
  - Variabel 16 (Kecepatan montir dalam menservis mobil)
  - Variabel 17 (Kualitas hasil "servis mobil")
  - Variabel 21 (Ketersediaan aksesoris mobil yang *up to date*)
  - Variabel 25 (Ketelitian kasir dalam menghitung pembayaran)
  - Variabel 29 (Pengetahuan karyawan mengenai aksesoris yang ditawarkan)

- Variabel 30 (Ketrampilan montir dalam menangani mobil)
  - Variabel 31 (Kemenarikan program promo)
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis persaingan diketahui bahwa tingkat persepsi kualitas antara Auto City dengan pesaingnya masih kurang baik karena masih terdapat banyak variabel dimana Auto City berada dalam posisi tertinggal yaitu :
- Variabel 1 (Kemudahan melihat Papan Reklame)
  - Variabel 2 (Kemudahan dalam memarkir mobil (area parkir))
  - Variabel 3 (Ketersediaan jumlah kursi di ruang tunggu yang memadai)
  - Variabel 4 (Ketersediaan penjualan makanan dan minuman ringan di ruang tunggu)
  - Variabel 5 (Sirkulasi udara yang sejuk di ruang tunggu (terbebas dari asap mobil))
  - Variabel 7 (Ketersediaan jumlah montir sehingga konsumen tidak menunggu lama)
  - Variabel 8 (Ketersediaan jumlah karyawan di bagian pencucian sehingga konsumen tidak menunggu lama)
  - Variabel 9 (Ketersediaan peralatan bengkel yang canggih)
  - Variabel 10 (Keanekaragaman aksesoris mobil yang ditawarkan)
  - Variabel 11 (Ketersediaan brosur keterangan dari spesifikasi aksesoris yang ditawarkan)
  - Variabel 12 (Kelengkapan fasilitas alat pembayaran non tunai (misalnya : debit atau credit card))
  - Variabel 13 (Kelengkapan jenis layanan "servis mobil" yang ditawarkan)
  - Variabel 14 (Kecepatan pelayanan penjualan aksesoris)
  - Variabel 15 (Kecepatan pengerjaan pencucian mobil)
  - Variabel 17 (Kualitas hasil "servis mobil")
  - Variabel 20 (Ketertiban sistem antrian sehingga konsumen merasa diperlakukan adil)
  - Variabel 21 (Ketersediaan aksesoris mobil yang *up to date*)

- Variabel 25 (Ketelitian kasir dalam menghitung pembayaran)
  - Variabel 30 (Ketrampilan montir dalam menangani mobil)
  - Variabel 31 (Kemenarikan program promo)
3. Usulan-usulan yang dapat diberikan untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen yang datang ke Auto City antara lain :
- Auto City bekerjasama dengan Dinas Pertamanan Kotamadya Bandung untuk melakukan pemangkasan pohon dengan merapikan dahan-dahan yang dianggap menghalangi Papan Reklame dan juga bertujuan agar pohon tampak rapi.
    - Auto City bekerjasama dengan Dinas Pertamanan Kotamadya Bandung untuk melakukan pemangkasan pohon dengan merapikan dahan-dahan yang dianggap menghalangi Papan Reklame
    - Mengganti desain Papan Reklame
    - Memasang papan penunjuk 2 sisi pada pertigaan Setrasari
    - Memasang papan penunjuk pada Surya Sumantri
    - Melakukan penambahan jumlah montir sebanyak 1 orang
    - Pada bagian salon, montir diusulkan untuk menggunakan mesin wax
    - Menambah 1 set *toolbox* pada bagian variasi yang dianggap kurang memadai
    - Mengadakan fasilitas keanggotaan dengan keuntungan gratis 1 kali cuci mobil bila telah mencuci mobilnya sebanyak 10 kali
    - Pemberian potongan harga sebesar 10% untuk transaksi diatas Rp 1.000.000,-
    - Membuat paket jasa yang bervariasi dengan harga khusus seperti :
      - Paket Hemat A : Snow wash + ganti oli
      - Paket Hemat B : Wet look + ganti oli
      - Paket Hemat C : Snow wash + wet look tires
      - Paket Hemat D : Wet look + wet look tires

- Memberlakukan *happy hour* yaitu pemberian diskon 10% untuk biaya layanan pada waktu-waktu tertentu yang dianggap sepi oleh perusahaan
- Karyawan bagian pencucian melakukan pembagian tugas menjadi 3 bagian yaitu karyawan yang melakukan proses pencucian mobil, proses pengeringan, dan pembersihan bagian dalam mobil
- Akibat pembagian tugas pada bagian pencucian menjadi 3 bagian maka perlu dilakukan penyesuaian jumlah karyawan berdasarkan kapasitas maksimum pencucian mobil yaitu menjadi 10 orang.
- Pemberian pelatihan bagi karyawan pencucian yang merupakan tergolong karyawan baru di Auto City
- Untuk karyawan baru, Auto City dapat memberlakukan masa percobaan selama 3 bulan untuk menilai kinerja karyawan tersebut
- Menambah jumlah karyawan sehingga berjumlah 2 orang yaitu 1 orang sebagai kasir dan 1 orang yang melayani penjualan aksesoris
- Melatih ketrampilan montir melalui pemberian pelatihan secara berkala misalnya setiap awal bulan secara bergantian dan dapat dilakukan saat jam kerja
- Memeriksa kondisi peralatan yang digunakan montir apakah berfungsi dengan baik setiap bulan
- Memberikan jaminan kepada konsumen dengan memberikan jangka waktu 2 hari bila konsumen ingin mengklaim hasil servis yang tidak sesuai dengan harapannya

## 6.2 Saran

Terdapat kelemahan yang baru disadari oleh penulis setelah melakukan pengolahan data yaitu tidak seluruh responden pernah merasakan seluruh layanan di Auto City sehingga pada masa yang akan datang, penulis menyarankan untuk penelitian lebih lanjut dilakukan dengan kriteria responden yang jelas atau melakukan pembatasan layanan yang diamati agar usulan yang diberikan dapat lebih difokuskan kepada konsumen yang telah merasakan layanan tersebut.