

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan berdasarkan pengolahan data dan analisis:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan menurut konsumen terhadap bengkel yaitu
 - Tersedianya spareparts yang asli.
 - Keanekaragaman kualitas spareparts yang disediakan
 - Keanekaragaman pelayanan yang diberikan (service, turun mesin, modifikasi, variasi, dll).
 - Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan.
 - Kelengkapan spareparts yang disediakan.
 - Kelengkapan alat bantu yang digunakan (obeng, kunci, dsb).
 - Tersedianya spareparts untuk motor baru.
 - Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts.
 - Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain.
 - Adanya harga paket yang diberikan.
 - Lokasi bengkel mudah ditemukan.
 - Adanya tempat parkir yang memadai
 - Bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
 - Adanya promosi melalui majalah otomotif.
 - Adanya pemotongan harga pada waktu-waktu tertentu.
 - Adanya promosi melalui selebaran.

2. Tingkat kepuasan konsumen terhadap bengkel Reno Jaya Motor yaitu
 - Tersedianya spareparts yang asli.
 - Keanekaragaman kualitas spareparts yang disediakan

- Keanekaragaman pelayanan yang diberikan (service, turun mesin, modifikasi, variasi, dll).
- Adanya keterangan mengenai jenis-jenis harga pelayanan yang diberikan.
- Kelengkapan spareparts yang disediakan.
- Kelengkapan alat bantu yang digunakan (obeng, kunci, dsb).
- Tersedianya spareparts untuk motor baru.
- Adanya potongan harga untuk pembelian spareparts.
- Harga yang lebih terjangkau dibandingkan bengkel lain.
- Adanya harga paket yang diberikan.
- Lokasi bengkel mudah ditemukan.
- Adanya tempat parkir yang memadai
- Bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum.
- Adanya promosi melalui majalah otomotif.
- Adanya promosi melalui selebaran.
- Keramahan mekanik dalam melayani.
- Pengetahuan mekanik mengenai produk-produk spareparts.
- Pengetahuan pemilik mengenai produk-produk spareparts.
- Pengetahuan mekanik mengenai jenis-jenis kerusakan motor.
- Kecepatan pemilik dalam melayani permintaan konsumen.
- Kecepatan mekanik dalam melayani permintaan konsumen.
- Kecepatan mekanik dalam melakukan perbaikan motor.
- Keterbukaan pemilik dalam menerima kritik dan saran.
- Penampilan bengkel yang menarik.
- Penerangan yang memadai.
- Sirkulasi udara yang baik
- Kecepatan dalam pelayanan.

3. Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* Pasar yang sebaiknya dilakukan oleh Reno Jaya Motor yaitu

1) **Segmentasi Pasar:**

1. Segmentasi Demografi:

- Jenis kelamin yaitu pria dan wanita.
- Usia: ≤ 17 tahun, 18 tahun - 23 tahun, 24 tahun – 29 tahun, dan ≥ 30 tahun
- Pekerjaan yaitu pelajar, mahasiswa, karyawan, dan wiraswasta.
- Tingkat penghasilan yaitu sebesar $< \text{Rp } 500.000$, $\text{Rp } 500.000 - \text{Rp } 1 \text{ juta}$, $\text{Rp } 1 \text{ juta} - \text{Rp } 2 \text{ juta}$, dan $> 4 \text{ juta}$.

2. Segmentasi Perilaku:

- Frekuensi ke bengkel 2 minggu sekali, 1 bulan sekali, dan 2 bulan sekali.
- Mengetahui informasi mengenai bengkel yaitu dengan cara koran, majalah, kebetulan lewat, dan informasi dari teman.
- Tempat untuk memperbaiki motor yaitu di bengkel umum, dealer resmi.
- Faktor-Faktor dalam pemilihan suatu bengkel yaitu kelengkapan spareparts, harga, dan pelayanan.

2) **Targeting:**

- Pria.
- Usia ≥ 30 tahun.
- Pekerjaan yaitu karyawan.
- Tingkat penghasilan yaitu sebesar $\text{Rp } 1 \text{ juta} - \text{Rp } 2 \text{ juta}$.
- Frekuensi ke bengkel 1 bulan sekali.
- Mengetahui informasi mengenai bengkel yaitu dengan cara informasi dari teman.
- Tempat untuk memperbaiki motor yaitu di bengkel umum.
- Faktor-Faktor dalam pemilihan suatu bengkel yaitu harga.

3) **Positioning:**

Dari hasil yang diperoleh dari analisis segmentasi dan *targetting* maka dapat disimpulkan bahwa *Positioning* bengkel Reno Jaya Motor yaitu Reno Jaya Motor merupakan bengkel umum yang dapat memperbaiki motor seperti service, turun mesin. Selain itu juga Reno Jaya Motor menerima perbaikan/perubahan motor seperti variasi, modifikasi. Variasi motor dapat berupa penambahan aksesoris dari motor contohnya pada motor mio tersedianya macam-macam warna dan beraneka ragamnya bentuk tutup kipas motor. Sedangkan untuk modifikasi dapat berupa perubahan motor standar menjadi motor balap atau perubahan motor standar menjadi motor trail, dll.

4. Usulan strategi pemasaran berdasarkan hasil analisis IPA, GAP, dan Profil Responden yang dilakukan oleh Reno Jaya Motor yaitu

1. **Kuadran 1 (*Underact*):**

- People: Variabel 19 → Lebih sopan lagi mekanik dalam berkomunikasi
- Promotion: Variabel 17 → Memasang spanduk sebelum dan sesudah melewati bengkel
- Physical Evidence: Variabel 29 → Menyediakan ruang tunggu yang lebih nyaman dan menyediakan kursi yang lebih banyak

2. **Kuadran 2 (*Maintain*):**

- Place:
 1. Variabel 11: memasang papan nama yang mudah dilihat oleh motor yang melewati bengkel
 2. Variabel 12: lebih menyediakan fasilitas tempat parkir dan memberikan tanda larangan parkir
 3. Variabel 13: bengkel yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
- People:
 1. Variabel 24: mekanik lebih menjaga kecepatan dalam melayani permintaan konsumen

2. Variabel 22: mekanik tetap menjaga pengetahuan mengenai jenis-jenis kerusakan motor dan mekanik pun lebih mengetahui jenis-jenis kerusakan untuk motor baru.
 3. Variabel 21: lebih memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk spareparts
 4. Variabel 20: mekanik tetap menjaga pengetahuan mengenai produk-produk spareparts
 5. Variabel 18: tetap menjaga keramahan mekanik
 6. Variabel 23: Reno Jaya Motor tetap menjaga kecepatan dalam melayani permintaan konsumen
 7. Variabel 25: mekanik tetap menjaga kecepatan dalam melakukan perbaikan motor
- Product:
 1. Variabel 5: menyediakan lebih banyak lagi spareparts dimulai dari bagian luar motor hingga bagian mesin motor
 2. Variabel 2: tetap menyediakan kualitas spareparts yang beranekaragam misalnya kualitas spareparts yang tidak terlalu cepat rusak (KW1)
 3. Variabel 6: menambah alat bantu baru misalnya alat bantu untuk membuka/memperbaiki mesin motor untuk motor yang baru (misal: motor CS1)
 4. Variabel 7: menyediakan spareparts untuk motor baru misalnya menyediakan kampas rem depan, belakang untuk motor CS1)
 5. Variabel 3: lebih banyak lagi memberikan jasa pelayanan selain service, turun mesin, modifikasi, variasi. Jasa pelayanan yang lain contohnya seperti cuci motor,dll
 6. Variabel 1: tetap menyediakan spareparts yang asli sesuai dengan kebutuhan konsumen

- Price:
 1. Variabel 9: menyediakan spareparts untuk motor baru misalnya menyediakan kampas rem depan, belakang untuk motor CS1).
 2. Variabel 10: lebih banyak lagi memberikan harga paket selain harga paket untuk oli. Misalnya untuk pembelian rantai motor + gear motor = Rp 65.000 (untuk pembelian secara terpisah rantai motor Rp 35.000 dan gear Rp 35.000),dll.
 3. Variabel 8: tetap memberikan potongan-potongan harga
- Physical Evidence:
 1. Variabel 31: lebih menyediakan lampu yang lebih banyak atau watt yang lebih besar
 2. Variabel 26: lebih memperhatikan konsumen yang sudah memberikan kritik dan saran, selain itu juga Reno Jaya Motor berusaha untuk memperbaiki saran-saran yang diberikan konsumen sehingga konsumen menjadi senang terhadap keterbukaan bengkel
 3. Variabel 33: tetap menjaga sirkulasi udara.
 4. Variabel 27: tetap menjaga penampilan bengkel.
 5. Variabel 30: tetap menjaga kebersihan toilet.
 6. Variabel 32: menyediakan tempat parkir yang lebih aman lagi, hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan lahan parkir di depan bengkel sehingga motor tetap dapat diawasi.
- Promotion:
 1. Variabel 14: tetap mempromosikan bengkel namun tidak hanya pada satu majalah saja tetapi mempromosikan bengkel melalui beberapa koran/majalah.
 2. Variabel 16: lebih mempromosikan bengkel dengan cara menyebarkan selebaran di seluruh kota Bandung atau membagikan selebaran di dekat lampu merah.
 3. Variabel 15: memberikan pemotongan harga pada waktu tertentu. Misalnya: pemberian potongan harga pada waktu ulang tahun bengkel, dll.

- Process:

1. Variabel 34: Reno Jaya Motor tetap menjaga kecepatan dalam pelayanan.
2. Variabel 36: tetap menjaga ketepatan dalam memberikan kembalian.

3. Kuadran 4 (*Overact*):

- Product: Variabel 4 → lebih banyak lagi mencantumkan harga-harga perbaikan motor. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mencantumkan harga perbaikan motor dari bagian luar motor hingga bagian mesin motor.

6.2 Saran

Berikut ini saran-saran yang dapat diberikan kepada Reno Jaya Motor untuk dapat memperbaiki dan meningkat kualitas pelayanan jasa:

- Sebaiknya Reno Jaya Motor memberikan pelayanan jasa yang lebih baik lagi dalam hal kesopanan dalam berkomunikasi.
- Reno Jaya Motor lebih mempromosikan bengkelnya, tidak hanya melalui spanduk-spanduk di dekat bengkel.
- Reno Jaya Motor memberikan fasilitas ruang tunggu yang lebih memadai dan lebih nyaman lagi.
- Reno Jaya Motor dapat mempertimbangkan usulan yang diberikan penulis sehingga dapat lebih meningkatkan tingkat kepuasan konsumen.