

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM (Gap 5) yaitu pelanggan belum merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan jika dibandingkan dengan harapan daripada pelanggan. Gap 5 ini berisi 32 variabel pernyataan
2. Terdapat kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen mengenai bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM (Gap 1) yaitu dari hasil 32 pernyataan pada dimensi *Servqual* diketahui bahwa terdapat beberapa persepsi manajemen tidak mengetahui apa yang diharapkan oleh pelanggan, hal ini terjadi karena kurang komunikasi yang dilakukan dengan pelanggan, kurangnya pengumpulan informasi apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dibawah ini adalah pernyataan yang belum diketahui oleh pihak bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM dengan harapan dari pelanggan, yaitu:
 - Pernyataan 11 : Kelengkapan brosur mengenai prosedur pelayanan bengkel JG YAMAHA
 - Pernyataan 16 : Harga *service* yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya
 - Pernyataan 30 : Pemberian hadiah secara langsung atau tidak langsung untuk *service* berkali-kali dengan menunjukkan bukti kartu *service* di JG YAMAHA
3. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM (Gap 2) yaitu pada setiap pernyataan pihak manajemen mayoritas beranggapan penting tetapi standard kinerja yang ada beberapa pernyataan belum dikomunikasikan dengan jelas. Hal ini terjadi karena pihak manajemen kurang mengetahui dengan jelas apa yang menjadi

keinginan pelanggannya sehingga mengakibatkan kesenjangan pada Gap 2. Kesenjangan ini terjadi pada seluruh variabel pernyataan yang diberikan.

4. Tidak terdapat kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa yang telah ditetapkan oleh bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM dengan penyampaian jasa yang dilakukan oleh bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM (Gap 3) pada pernyataan-pernyataan yang ada dikarenakan pihak manajemen bertanggung kinerja karyawan masih sudah konsisten dalam melakukan pekerjaannya karena antara standarisasi yang dibuat oleh pihak JG YAMAHA CIBEUREUM sudah dibuat secara tertulis dan dikomunikasikan
5. Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa yang disampaikan dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM (Gap 4) yaitu disebabkan karena seringkali JG YAMAHA tidak sadar bagaimana memberikan kenaikan dari janji iklan yang dibuat perusahaan
4. Usulan yang diberikan pihak perusahaan JG YAMAHA CIBEUREUM sesuai dengan urutan prioritas penanganannya :
 1. Usulan untuk mendukung area tempat parkir yang luas adalah menambahkan standarisasi agar ada pengkhususan bagi pelanggan yang menunggu, pelanggan yang menitipkan, dan pelanggan yang setelah service.
 2. Usulan untuk mendukung pernyataan kesediaan montir untuk merespon adalah dengan :
 - Memindah standar kerja yang ditaruh didalam bengkel ke depan daerah *customer service* berada
 - Adanya standar tertulis untuk memberikan hasil cek motor yang telah *diservice* kepada pelanggan, dan sebelum pembayaran sebaiknya pelanggan tanda tangan terlebih dahulu di tempat yang telah disediakan di kertas pemeriksaan.
 3. Usulan untuk mendukung kesopanan CS dalam melayani pelanggan adalah dengan membuat standarisasi mengenai peletakan tulisan berwarna merah yang berisikan bahwa pelanggan dapat menegur apabila CS tidak ramah kepada pelanggan dan dapat diletakkan di depan meja CS

3. Usulan untuk kemampuan *Customer service* dalam menyampaikan keluhan pelanggan secara benar kepada montir adalah dengan memberikan standar kerja kepada CS yang memberitahukan agar CS menuliskan *service* yang diinginkan pelanggan dengan jelas sebelum diberikan kepada montir
4. Usulan untuk mendukung Informasi jelas dan mudah dimengerti yang diberikan montir kepada pelanggan yang *menservice* adalah :
 - Membuat penambahan mengenai standarisasi pelayanan yang akan diberikan montir dalam *menservice* motor pelanggan, sehingga pelanggan lebih paham mengenai *service* di JG YAMAHA. Dari segi biaya penambahan standarisasi kerja di brosur JG YAMAHA tidak terlalu besar.
 - Menambah standar bahwa montir selalu memberitahu terlebih dahulu pada pelanggan apabila ada penggantian atau penambahan biaya *service* sebelum *service* dilakukan dan memeberikan tanda tangan di kertas pemeriksaan motor di kolom yang telah disediakan untuk pelanggan.
5. Usulan untuk mendukung kesesuaian layanan *service* bengkel dengan urutan kedatangan adalah dengan membuat standarisasi pelayanan agar CS selalu memberikan nomor urut disetiap kertas pemeriksaan. Standar ini dapat ditulis di kertas pemeriksaan untuk pelanggan. Selain itu menaruh nomor urut di setiap *line*
6. Usulan untuk mendukung kondisi penerangan di ruang *service* motor, yaitu : Ada standarisasi agar lampu pertama dan ketiga dari dalam bengkel dari jam 11.00-15.00 dinyalakan dan standar ini dapat ditulis dan ditempelkan di meja CS.
7. Usulan untuk mendukung harga *service* yang sama dengan bengkel YAMAHA lainnya adalah memindah daftar pengumuman agar pelanggan mengetahui harga *service*
8. Usulan untuk mendukung ketelitian *Customer service* dalam menyimpan data pelanggan tanpa kesalahan adalah dengan membuat standarisasi tulisan agar CS menuliskan data pelanggan dan *service* dengan jelas

9. Usulan untuk mendukung kebersihan halaman diluar bengkel adalah dengan pembuatan standarisasi agar menyediakan tempat sampah dan meletakkan tulisan agar pelanggan membuang sampah di tempat sampah. Standar tulisan ini dapat diletakan didaerah ruang tunggu
10. Usulan untuk mendukung kesopanan montir dalam melayani pelanggan yang datang adalah dengan adanya standarisasi untuk membuat gantungan yang berisikan bahwa pelanggan dapat menegur apabila montir tidak ramah kepada pelanggan.
11. Usulan untuk mendukung keamanan lokasi parkir bagi setiap pelanggan yang menitipkan motornya setelah di *service* adalah :
 - Adanya standarisasi mengenai tempat parkir khusus untuk motor yang telah selesai di *service* dan untuk motor yang dititipkan setelah selesai *service*, sehingga parkir di depan bengkel menjadi tidak penuh.
 - Menyediakan satpam
12. Usulan untuk mendukung kebersihan toilet adalah :

Adanya standarisasi tulisan agar Office Boy selalu membersihkan toilet setiap terlihat kotor. Standar ini dapat diletakan di depan pintu toilet.
13. Usulan untuk mendukung ketepatan kasir dalam memberikan uang kembalian adalah dengan adanya standarisasi tulisan agar kasir selalu memeriksa uang dan menukarkan uang nominal besar dengan uang kecil apabila dirasa perlu. Standar ini dapat ditulis dan diletakan di depan komputer sehingga kasir dapat selalu ingat.
14. Usulan untuk mendukung kebersihan ruang tunggu adalah :
 - Membuat standarisasi untuk mengganti letak dari ruang tunggu
 - Membuat standarisasi tertulis agar Office Boy selalu membersihkan ruang tunggu disaat terlihat kotor.

6.2 Saran

Adapun saran yang diharapkan untuk dapat memperbaiki pelayanan yang sudah berjalan pada bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM terhadap pelanggan

yang ada didalamnya dan juga penelitian selanjutnya serta saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1. Saran untuk bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM

Saran-saran yang akan diberikan kepada pihak manajemen BENGKEL JG YAMAHA CIBEUREUM adalah

1. Menjaga setiap fasilitas yang ada khususnya parkir, kelengkapan alat dan suku cadang
2. Adanya peraturan untuk melayani pelanggan dengan baik sesuai dengan urutan kedatangan, dan adanya peraturan agar montir dan customer service selalu sopan, ramah, dan selalu siap membantu pelanggan yang datang ke bengkel JG YAMAHA
3. Merekrut satpam untuk dapat mengamankan lingkungan bengkel JG YAMAHA CIBEUREUM.

6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang akan diberikan kepada penulis untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Meneliti kepuasan karyawan dalam bekerja.
Meneliti tingkat kekonsistensi karyawan dalam melakukan pekerjaannya