

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Kegiatan *service* yang sering digunakan oleh pelanggan tiap periodenya adalah

Tabel 6.1 Kode Pekerjaan Yang Sering Digunakan oleh pelanggan

| Urutan | Tahun 2008 Kode Pekerjaan | Tahun 2009 Kode Pekerjaan |
|--------|--|--|
| 1 | Buka Pasang Bekleding Pintu,Ch (interior pintu) | <i>CEK ELEKTRIK SYSTEM</i> |
| 2 | <i>Cek elektrik system</i> | Buka pasang bekleding pintu,ch (interior pintu) |
| 3 | <i>Cek engine</i> | <i>Extra work for: service, chang</i> |
| 4 | <i>Extra work for: service, chang</i> | <i>Cek engine</i> |
| 5 | <i>Check up/reset</i> | <i>Assyst, service operations lis</i> |
| 6 | <i>Assyst, service operations lis</i> (pertukaran oli) | <i>Emergency service (24-h service)</i> |
| 7 | <i>Ganti filter oli dan reset</i> | <i>Extra work for: service, check</i> |
| 8 | <i>Assyst Servive Operation List</i> (periksaan hanya sedan MB) | <i>Check Up/Reset</i> |
| 9 | <i>Emergency service (24-h) service</i> | Brake pads (all) remove/ insta |
| 10 | <i>Extra work for: service, check</i> | <i>Assyst servive operation list</i> |

2. Konsumen yang loyal ditahun 2008 dan 2009 adalah:
pelanggan dengan nomor *chassis*: wdb2020206f3608597 dan wdb2110426a619186 maka diberi diskon waktu 15 menit setiap kali *service* selama 6 bulan untuk mempertahankan kelayalan konsumen.

3. Usulan strategi untuk meningkatkan perilaku konsumen yang puas menjadi loyal adalah :

- ❖ Pembagian konsumen dalam *silver* dan *gold*

Tabel 6.2 Konsumen *Silver* dan *Gold*

| | <i>Silver</i> | <i>Gold</i> |
|----------|---|--|
| Kategori | Frekuensi kedatangan ke PT.X | Selalu datang ke PT.X jika ada masalah dengan kendaraannya |
| | | Sangat percaya dengan kualitas yang ditawarkan |
| | Mulai terbuka dengan perusahaan (mau memberi masukan/kritik kepada perusahaan) | Tidak memikirkan biaya <i>service</i> yang akan di keluarkan |
| | | Merekomendasikan bengkel kepada orang lain |
| Petunjuk | Frekuensi <i>service</i> di atas 2 kali /tahun | <i>Service</i> gratis sudah habis tetapi tetap datang untuk <i>service</i> |
| | | Minimal 5 kali melakukan <i>service</i> secara berturut – turut |
| | Memberi masukan/kritik/saran berupa kuesioner kepada perusahaan minimal 1 kali | Waktu <i>service</i> minimal 20 jam/ tahun |
| | | Mendapatkan <i>member card</i> sebagai alat rekomendasi |

- ❖ Usulan Strategi Peningkatan Nilai + Hubungan untuk *silver* dan *gold*

Tabel 6.3 Usulan Nilai + Hubungan Untuk *Silver* Dan *Gold*

| <i>Silver</i> | <i>Nilai Gold</i> | Hubungan |
|---|----------------------------|--------------------|
| Usulan Peningkatan nilai | | |
| Setelah memakai baju seharian di lapangan langsung di cuci | Mempertahankan kebersihan | Komitmen manajemen |
| Membuat daftar jenis pekerjaan dan mencontreng setelah pekerjaan selesai | Mempertahankan kepercayaan | |
| Penasehat pelanggan mengecek 5-10 menit mobil yang ditangani | | |
| Mengevaluasi pekerjaan sebelumnya, sebelum mengerjakan kembali | | |
| Tidak memberikan biaya kembali bila kerusakan kembali terjadi selama 1 minggu | | |
| Memperlihatkan standar waktu pekerjaan kepada pelanggan di kwitansi | | |
| Melakukan pengecekan secara keseluruhan | | |
| Terus belajar tentang masalah pada kendaraan | | |
| <i>Training</i> berbicara dengan sopan (teknisi dan penasehat pelanggan) | | |

Tabel 6.3 Usulan Nilai + Hubungan Untuk *Silver* Dan *Gold*
(Lanjutan)

| <i>Silver</i> | <i>Nilai Gold</i> | Hubungan |
|--|-----------------------------------|-----------------------|
| Usulan Peningkatan nilai | | |
| Sikap yang bertanggungjawab atas daftar masalah yang disampaikan konsumen | Mempertahankan kepercayaan | Komitmen manajemen |
| Informasi yang disampaikan sesuai dengan standar Mercedes Benz | | |
| Mengetahui peta jalan | | |
| Mempunyai ketepatan waktu dan keahlian sesuai tenisi regular | | |
| Memberikan informasi tertulis tentang jenis pekerjaan | | |
| Kendaraan selalu bersih setiap hari | | |
| Kepala gudang selalu mengawasi pekerjaan dengan mengecek database persediaan barang | | |
| Mengecek kembali daftar pekerjaan mobil yang sudah dikerjakan | Memberitahu konsumen | |
| Mengecek kembali kendaraan yang masuk ke area pengambilan mobil | | |
| Jalan menuju ke PT.X tidak rusak | Memperbaiki jalan yang rusak | |
| Menyediakan waktu untuk mendengar | Mau dikritik dan menerima saran | Kedekatan personal |
| Mengingat konsumen yang dihadapi | | |
| Penasehat <i>service</i> lebih sering berinteraksi kepada pelanggan | | |
| Informasi disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan | | |
| Pihak perusahaan selalu berinteraksi kepada pelanggan tentang keluhan pada pelayanan | | |
| Memberikan kuesioner kecil tentang kinerja teknisi | Mau dikritik dan menerima saran | Hubungan timbal balik |
| Adanya informasi nomor urut <i>service</i> | Konsumen bisa mengatur kedatangan | |
| Membuat <i>database</i> konsumen yang akan di <i>service</i> seminggu sebelumnya | | |

6.2 Saran

Beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian lebih lanjut adalah :

1. Alamat tinggal kosumen yang berada di Bandung diperjelas untuk spesifik wilayah bagian seperti Bandung Barat, Bandung Timur untuk menganalisis lebih lanjut tentang *Segmentation*
2. Melakukan kuesioner lokal hanya dilakukan di tempat perukaan untuk keperluan internal perusahaan

3. *Customer service* sebaiknya mencatat data personal konsumen yang baru datang dengan lengkap untuk mempermudah menganalisis *Segmentation*, dan *Targeting*