

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan mengenai penelitian yang telah dilakukan, sebagai berikut :

1. Variabel harapan konsumen di CV Suzuki Pasteur diperoleh sebanyak 35 item variabel. Variabel-variabel tersebut, antara lain :
 1. Kelengkapan Peralatan Servis
 2. Kenyamanan Tempat Servis
 3. Kenyamanan Ruang Tunggu
 4. Kebersihan Ruang Tunggu
 5. Keteraturan Ruang Tunggu
 6. Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu
 7. Kebersihan Toilet / WC
 8. Ketersediaan Hotspot Internet
 9. Kenyamanan Ruang Ibadah/Musholla
 10. Kecukupan stasiun servis
 11. Kemudahan parkir motor sebelum servis
 12. Keahlian Teknisi
 13. Ketelitian Teknisi

14. Kejujuran Teknisi
15. Tanggung Jawab Teknisi
16. Sertifikat Pelatihan Teknisi
17. Kemutakhiran peralatan
18. Kelengkapan suku cadang
19. Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis
20. Kerincian informasi masalah motor
21. Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan
22. Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik
23. Kecepatan karyawan dalam melayani
24. Kecepatan kerja teknisi
25. Kehangatan sambutan karyawan
26. Pemberian jaminan ketidakpuasan
27. Keseragaman Biaya Servis
28. Jaminan keaslian suku cadang
29. Keandalan suku cadang
30. Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah
31. Kemudahan memperoleh bonus servis gratis
32. Ketersediaan diskon spareparts
33. Ketersediaan bonus oli
34. Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan

35. Kemudahan memperoleh bonus cuci motor
2. Kinerja perusahaan dalam memenuhi harapan konsumen di CV SUZUKI PASTEUR menunjukkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan dari 33 variabel sedangkan variabel yang sudah memberikan kepuasan sebanyak 2 variabel, yaitu :
- Variabel 8 (Ketersediaan Hotspot Internet), dan
 - Variabel 35 (Kemudahan memperoleh bonus cuci motor).
3. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, ini menunjukkan bahwa pihak manajemen belum mengetahui apa yang menjadi harapan yang diinginkan oleh konsumen dalam melakukan servis sehingga pihak manajemen menganggap lebih rendah dari harapan konsumen artinya manajemen tidak menganggap penting apa yang dianggap penting oleh konsumen. Adapun pernyataan yang menunjukkan persepsi manajemen menganggap lebih rendah harapan konsumen, yaitu :
- Kenyamanan Ruang Tunggu
 - Kebersihan Ruang Tunggu
 - Keteraturan Ruang Tunggu
 - Kesejukan Sirkulasi Udara di Ruang Tunggu
 - Kebersihan Toilet / WC
 - Kecukupan stasiun servis
 - Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan
 - Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik
 - Kecepatan karyawan dalam melayani
 - Kehangatan sambutan karyawan

- Pemberian jaminan ketidakpuasan
 - Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah
 - Kemudahan memperoleh bonus servis gratis
 - Ketersediaan diskon spareparts
 - Ketersediaan bonus oli
4. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa di CV SUZUKI PASTEUR. Tingkat standar formal yang berlaku untuk tingkat dimensi kualitas pelayanan di CV SUZUKI PASTEUR masih lebih rendah daripada Persepsi Manajemen tentang harapan konsumen dan efektivitas standar yang berlaku di CV SUZUKI PASTEUR masih lebih rendah daripada Persepsi Manajemen tentang harapan konsumen tingkat dimensi kualitas untuk kualitas pelayanan.
 5. Terdapat kesenjangan yang terjadi dalam penyampaian jasa terhadap spesifikasi kualitas jasa yang di CV Suzuki Pasteur. Konsistensi kinerja dari karyawan masih lebih rendah daripada standar yang berlaku di CV SUZUKI PASTEUR.
 6. Terdapat kesenjangan yang terjadi dalam konsistensi memenuhi janji perusahaan. Konsistensi karyawan dalam memenuhi standar CV SUZUKI PASTEUR lebih tinggi daripada konsistensi karyawan dalam memenuhi janji PT INDOMOBIL SUZUKI karena masih adanya janji dari Suzuki Pusat yang tidak diberikan oleh CV SUZUKI PASTEUR.
 7. Prioritas perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan di CV SUZUKI PASTEUR, yaitu variabel harapan konsumen yang berada di kuadran *Underact* (prioritas utama) dan kuadran *Maintain* (dipertahankan). Variabel harapan konsumen yang berada di kuadran *Underact*, yaitu :
 - Variabel 31 (Kemudahan memperoleh bonus servis gratis)

- Variabel 2 (Kenyamanan Tempat Servis)
- Variabel 3 (Kenyamanan Ruang Tunggu)
- Variabel 4 (Kebersihan Ruang Tunggu)

Dan untuk variabel yang kuadran *Maintain* (dipertahankan), yaitu :

- Variabel 15 (Tanggung jawab teknisi)
- Variabel 26 (Pemberian jaminan Ketidakpuasan)
- Variabel 28 (Jaminan Keaslian Suku Cadang)
- Variabel 29 (Keandalan Suku Cadang)
- Variabel 13 (Ketelitian Teknisi)
- Variabel 14 (Kejujuran Teknisi)
- Variabel 11 (Kemudahan Parkir motor sebelum servis)
- Variabel 19 (Kenyamanan menggunakan kendaraan pasca servis)
- Variabel 20 (Kerincian informasi masalah motor)
- Variabel 21 (Kesopanan teknisi menjawab pertanyaan)
- Variabel 22 (Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik)
- Variabel 22 (Kemudahan konsultasi langsung dengan mekanik)
- Variabel 23 (Kecepatan karyawan dalam melayani)
- Variabel 24 (Kecepatan kerja teknisi)
- Variabel 25 (Kehangatan sambutan karyawan)
- Variabel 30 (Jaminan uang kembali atas suku cadang bermasalah)

- Variabel 34 (Konsistensi pemberian saran dari mekanik pada pelanggan)

6.2 Saran

6.2.1. Saran Bagi CV SUZUKI PASTEUR

Usulan-usulan yang diberikan untuk meningkatkan kedatangan pengunjung CV SUZUKI PASTEUR berdasarkan upaya untuk menekan ketidakpuasan konsumen pemilik motor bermerk Suzuki dapat dirangkum sebagai berikut:

- Penambahan prosedur konfirmasi ulang formulir servis order dari pelanggan ke administrasi dan dari administrasi ke teknisi.
- Penambahan prosedur teguran bagi administrasi dan teknisi yang lupa mengerjakan permintaan konsumen jika ada komplain dari pelanggan.
- Mencetak jaminan ketidakpuasan selama 1 (satu) minggu di kuitansi pembayaran.
- Memajang jaminan ketidakpuasan di spanduk dan digantungkan di dinding di belakang meja kasir.
- Penambahan prosedur pembukaan kemasan suku cadang yang harus dilakukan di depan pelanggan.
- Penambahan prosedur penjelasan cara pakai motor yang dapat menghemat pemakaian suku cadang oleh mekanik yang dilakukan pada saat membuka kemasan suku cadang di depan konsumen.
- Penambahan prosedur pengecekan hasil servis yang dilakukan oleh pelanggan dengan cara uji coba motor setelah melakukan pembayaran tetapi sebelum motor dibawa pulang oleh konsumen.
- Pelonggaran prosedur servis agar konsumen diizinkan untuk melihat langsung perbaikan yang telah dilakukan.

- Area parkir motor diberi garis tanda guna membatasi tempat khusus parkir motor sebelum dilakukan servis.
- Meneliti ulang seberapa sering terjadi antrian panjang dan seberapa banyak teknisi yang sukar berkomunikasi.
- Menunjuk teknisi khusus yang ramah dan pintar berkomunikasi yang bertugas sebagai *Customer Service* merangkap teknisi.
- Mensurvei seberapa banyak konsumen yang ingin berhubungan langsung dengan teknisi. Jika jumlahnya cukup banyak, manajer harus melonggarkan prosedur servis dengan cara konsumen diizinkan untuk melihat langsung perbaikan yang telah dilakukan,
- Memperbaiki fasilitas saat menunggu, misalnya TV yang berukuran 14 inch diganti dengan TV yang lebih besar ukurannya dan menyediakan bahan bacaan yang berhubungan dengan motor.
- Menjelaskan pada pelanggan bahwa garansi atas suku cadang bermasalah bukan berbentuk uang tetapi mengganti dengan suku cadang baru.
- Mengusulkan pada PT INDOMOBIL SUZUKI untuk mencantumkan kebijakan penggantian suku cadang bermasalah dengan suku cadang baru di dalam buku pedoman servis bagi pemilik.

Usulan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja agar menyamai harapan konsumen di variabel yang berada di kuadran *Underact* ialah:

- Mencantumkan bonus dan diskon, serta memasang spanduk bertuliskan adanya diskon biaya servis jika sudah 5 kali servis dan servis gratis 1 kali apabila telah melakukan 10 kali servis.
- Menjebol dinding bata yang membatasi antara ruang tunggu dengan ruang servis dan menggantinya dengan kaca.

- Mengganti kursi plastik dengan kursi sofa, menambah bacaan dengan tabloid motor, menyediakan rak untuk menyimpan majalah, koran, serta bacaan di ruang tunggu, memasang AC, memasang tanda NO SMOKING AREA, dan menukarkan TV 14 inch dengan TV 21 inch.
- Mewajibkan pihak administrasi untuk membereskan secara berkala bacaan-bacaan yang ada di ruang tunggu.
- Penambahan asbak berdiri dan tong sampah di luar ruang tunggu.
- Menyediakan rak untuk menyimpan koran dan majalah.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Sebagaimana dapat diperhatikan pada subbab 1.2 Identifikasi Permasalahan, terdapat masalah-masalah yang juga turut menyebabkan penurunan jumlah pengunjung CV SUZUKI PASTEUR yang belum diteliti di dalam penelitian ini. Untuk itu, dibutuhkan penelitian lebih lanjut dalam hal:

1. Persaingan antar sesama Bengkel Resmi Suzuki yang ada di wilayah Kota Bandung;
2. Penentuan lokasi baru bagi pelanggan yang akan menservis motor;
3. Perancangan Sistem Informasi untuk memantau konsumen yang memutasikan kendaraan ke luar kota atau pergantian kepemilikan kendaraan bermotor.