

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan dan analisis pada penelitian Tugas Akhir ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bagi *Auto City*

- **Kekuatan**

- ✓ Lokasi dekat dengan pemukiman penduduk.
- ✓ Lokasi dilalui kendaraan umum.
- ✓ Keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (snow wash, ganti oli,tune up)
- ✓ Harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan jasa cuci mobil lain
- ✓ Kecakapan pegawai dalam menanggapi keinginan konsumen.
- ✓ Keramahan pegawai/karyawan jasa cuci mobil
- ✓ Kecepatan dalam proses pembayaran
- ✓ Tersedianya area parkir yang memadai.

- **Kelemahan**

- ✓ Tidak tersedia café dan layanan *hotspot*.
- ✓ Promosi melalui media cetak kurang jelas dan menarik
- ✓ Kurangnya kejelasan dan ketepatan diskon khusus yang diadakan pada waktu-waktu tertentu
- ✓ Ketersediaan lokasi buat beribadah (mushola)
- ✓ Kurangnya kejelasan keterangan mengenai macam-macam pelayanan.
- ✓ Ketersediaan toilet yang belum nyaman

- **Peluang**

- ✓ Akses kendaraan dari berbagai wilayah yang memadai.
- ✓ Lokasi dekat dengan sekolah dan kampus.

- ✓ Peningkatan jumlah kendaraan mobil di kawasan Bandung.
- ✓ Gaya hidup masyarakat.
- **Ancaman**
 - ✓ Persaingan sesama perusahaan industri.
 - ✓ Meningkatnya harga bahan bakar motor dan tarif dasar listrik.

2. Bagaimana persaingan yang dialami *Auto City* dengan pesaingnya

Pada beberapa atribut, *Auto City* memiliki keunggulan dari pesaingnya, antara lain: keanekaragaman jenis pelayanan yang ditawarkan (*snow wash*, ganti oli, *tune up*), harga yang lebih terjangkau dibandingkan dengan jasa cuci mobil lain, lokasi dilalui kendaraan umum, keramahan pegawai/karyawan jasa cuci mobil, tersedianya area parkir yang memadai, kecepatan proses pelayanan cuci mobil dan kecepatan dalam proses pembayaran.

3. Faktor-faktor yang harus diperbaiki oleh *Auto City*

- ✓ peralatan dan produk salon mobil yang berkualitas.
- ✓ Promosi media cetak.
- ✓ Kesopanan pegawai/karyawan jasa cuci mobil.
- ✓ Fasilitas toilet yang kurang nyaman bagi konsumen.
- ✓ Fasilitas pembayaran secara cash dengan menggunakan kartu debit atau kredit.

4. Usulan strategi pemasaran untuk *Auto City*

○ Usulan prioritas perbaikan 1

Promosi yang dilakukan melalui media cetak sebaiknya didesain agar lebih menarik lagi dari yang dilakukan sebelumnya. Pada atribut ketersediaan lokasi beribadah di *Auto City* sebaiknya lebih diperhatikan, melihat dari segi positioning yang memberikan kenyamanan bagi konsumen. Mayoritas penduduk Indonesia beragama Islam, dengan demikian *Auto City* memperbaiki kondisi ruangan mushola agar lebih nyaman digunakan dan menjaga kebersihannya.

- a. Disarankan pihak *Auto City* lebih memperjelas keterangan mengenai macam-macam pelayanan yang ditawarkan, seperti dengan mengganti spanduk atau papan yang memberikan informasi yang lebih menarik dan jelas bagi konsumen
- b. *Auto City* lebih memperhatikan kualitas toilet yang tersedia, seperti dengan menyediakan atau menambah fasilitas yang lebih bagus dari yang ada sekarang. Dari segi target konsumen kalangan menengah keatas, biasanya menggunakan toilet duduk dan *washtafel*. Sebaiknya *Auto City* menyediakan fasilitas tersebut.
- c. sebaiknya pihak *Auto City* menyediakan fasilitas pembayaran dengan kartu debit dan kredit.

○ **Usulan prioritas perbaikan 2:**

- Pihak *Auto City* sebaiknya lebih memperhatikan kualitas dari produk yang digunakan. Dan dari hasil metode SWOT, disarankan agar *Auto City* bisa menawarkan diferensiasi produk kepada konsumen, dan bisa dengan melengkapi produk yang belum ada di *Auto City*.
- Keterangan mengenai harga pelayanan yang ditawarkan di *Auto City* sudah cukup jelas akan tetapi sebaiknya perusahaan menjaga kondisi tersebut agar persepsi konsumen mengenai hal tersebut tetap terjaga.
- Pihak *Auto City* sebaiknya memberikan penyuluhan dan binaan bagi karyawannya untuk selalu bersikap ramah, sopan, jujur dan menghadapi dan melayani pelanggan.
- Sebaiknya *Auto City* selalu menjaga kebersihan, bisa dengan membuat jadwal bagi karyawan yang membersihkan lokasi setiap mengakhiri jam kerja.
- Sebaiknya *Auto City* menyediakan atau memperhatikan meja dan kursi di ruang tunggu bagi konsumen. Bisa dengan mengganti fasilitas yang lebih bagus, dan lebih nyaman saat konsumen menunggu.
- sebaiknya *Auto City* memberikan penyuluhan kepada kasir agar lebih teliti dan tepat dalam menghitung pembayaran.

- **Usulan prioritas perbaikan 3:**

Pada prioritas perbaikan ketiga merupakan atribut dari metode SWOT yaitu melengkapi produk yang belum ada, menambah media publikasi, seperti blog internet, menawarkan program-programnya kepada masyarakat dengan berbagai paket dan potongan harga. Mempertahankan kualitas pelayanan.

6.2 Saran

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

Disarankan kepada perusahaan agar memperbaiki pelayanan dan faktor-faktor yang belum memenuhi kepuasan bagi konsumen, sehingga konsumen yang ada tidak pindah ke jasa cuci mobil lain.

Disarankan juga agar perusahaan dapat mempertahankan kelebihan atau keunggulan yang dimiliki, sehingga dapat menjaga persepsi konsumen tentang jasa cuci mobil yang bisa dipercaya.