

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Hasil Segmentasi, *Targeting* dan *Positioning* Bengkel Jaya Motor :

- **Segmentasi**

- a. Jenis Kelamin : Pria dan Wanita.
- b. Jenis Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswi, Ibu Rumah Tangga, Bekerja, Wirausaha, dan lainnya.
- c. Frekuensi Kedatangan : 0-2 kali, 3-4 kali, 5-6 kali, 6-7 kali, 7-8 kali dalam sebulan, >8 kali.
- d. Kisaran harga *service* motor : \leq Rp.30.000,- , Rp.30.000,- < harga \leq Rp.60.000,- , Rp.60.000,- < harga \leq Rp.90.000,- , Rp.90.000,- < harga \leq Rp.120.000,- , > Rp.120.000,-.
- e. Kisaran harga suku cadang : \leq Rp.50.000,- , Rp.50.000,- < harga \leq Rp.100.000,- , Rp.100.000,- < harga \leq Rp.150.000,- , Rp.150.000,- < harga \leq Rp.200.000,- , > Rp.200.000,-.
- f. Kisaran harga asesoris motor : \leq Rp.50.000,- , Rp.50.000,- < harga \leq Rp.100.000,- , Rp.100.000,- < harga \leq Rp.150.000,- , Rp.150.000,- < harga \leq Rp.200.000,- , > Rp.200.000,-.
- g. Kisaran lama menunggu selesainya *service* motor : \leq 20 menit , 20 menit < waktu \leq 40 menit , 40 menit < harga \leq 60 menit , 60 menit < harga \leq 80 menit , > 80 menit.
- h. Minat mengunjungi : untuk *service* motor, untuk ganti oli, untuk membeli asesoris motor (helm, sarung tangan, dll), untuk mengganti bagian-bagian pada motor (memodifikasi), dan lain-lain.

- **Targeting**

- a. Jenis Kelamin : Pria.
- b. Jenis Pekerjaan : Bekerja dan Pelajar/Mahasiswa/Mahasiswi.
- c. Frekuensi Kedatangan : 3-4 kali dan 0-2 kali.
- d. Kisaran Harga *Service* Motor : Rp.30.000,- < harga \leq Rp.60.000,- dan \leq Rp.30.000,-.
- e. Kisaran Harga Suku Cadang : Rp.100.000,- < harga \leq Rp.150.000,- dan Rp.50.000,- < harga \leq Rp.100.000,-.
- f. Kisaran Harga Asesoris : Rp.150.000,- < harga \leq Rp.200.000,- dan Rp.100.000,- < harga \leq Rp.150.000,- .
- g. Kisaran lama menunggu selesainya *service* motor : 40 menit < waktu \leq 60 menit dan 20 menit < waktu \leq 40 menit.
- h. Tujuan / minat mengunjungi : Untuk *service* motor.

- **Positioning**

Berdasarkan hasil dari segmentasi, targeting dan pengujian yang telah dilakukan dengan menggunakan beberapa metode maka diberikan slogan kepada Bengkel Jaya Motor, yaitu “*Best Quality, Best Price*”.

2. Hasil tingkat kepuasan konsumen terhadap Bengkel Jaya Motor :

Terdapat 16 variabel yang menunjukkan bahwa konsumen merasa puas pada performansi Bengkel Jaya Motor, variabel tersebut adalah

Tabel 6.1
Tabel Variabel Responden Puas Terhadap Kinerja Bengkel Jaya Motor

| No Variabel | Variabel |
|-------------|---|
| 16 | Keramahan <i>costumer service</i> dalam melayani konsumen |
| 20 | Pengetahuan <i>costumer service</i> tentang produk/paket/promo yang ada |
| 7 | Harga asesoris yang terjangkau |
| 22 | Ketepatan dalam proses pembayaran |
| 29 | Ketersediaan toilet pada bengkel |
| 4 | Ketersediaan suku cadang asli atau tiruan |
| 21 | Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan |
| 18 | Kesediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen |
| 19 | Kesediaan montir dalam menampung keluhan konsumen |
| 26 | Kecepatan montir dalam melayani konsumen |
| 6 | Harga suku cadang yang terjangkau |
| 5 | Kualitas pelayanan/ <i>service</i> motor yang diberikan |
| 8 | Harga pelayanan/ <i>service</i> motor yang terjangkau |
| 3 | Barang yang dibeli berkualitas baik |
| 15 | Kesopanan <i>customer service</i> dalam melayani konsumen |
| 25 | Kecepatan <i>customer service</i> dalam melayani konsumen |

Tabel 6.2
Tabel Variabel Responden Tidak Puas Terhadap Kinerja Bengkel Jaya Motor

| No Variabel | Variabel |
|-------------|--|
| 12 | Ketersediaan <i>discount</i> pada bengkel |
| 28 | Ketersediaan lahan parkir yang memadai |
| 14 | Pemasangan iklan pada media cetak |
| 11 | Lokasi terdapat di daerah yang ramai |
| 9 | Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas |
| 1 | Ketersediaan ragam asesoris sepeda motor (helm, sarung tangan, dll) |
| 10 | Harga pelayanan/ <i>service</i> motor yang sesuai dengan kualitas |
| 27 | Kebersihan ruang tunggu |
| 30 | Ketersediaan mushola pada bengkel |
| 23 | Ketersediaan pembayaran <i>non-tunai</i> (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll) |
| 17 | Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama <i>service</i> motor) |
| 2 | Kelengkapan suku cadang (aki, <i>shock breaker</i> , pedal rem, busi, dll) |
| 13 | Adanya paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau |
| 24 | Ketersediaan bukti pembayaran/nota |

- Keunggulan, kelemahan dan persaingan Bengkel Jaya Motor terhadap Bengkel Rajawali :

- Terdapat 11 variabel yang menunjukkan keunggulan Bengkel Jaya Motor dibandingkan dengan Bengkel Rajawali.

Tabel 6.3

Tabel Keunggulan Bengkel Jaya Motor Dibandingkan Bengkel Rajawali

| Variabel ke - | Pernyataan |
|---------------|--|
| 3 | Barang yang dibeli berkualitas baik |
| 4 | Ketersediaan suku cadang asli atau tiruan |
| 5 | Kualitas pelayanan/service motor yang diberikan |
| 6 | Harga suku cadang yang terjangkau |
| 8 | Harga pelayanan/service motor yang terjangkau |
| 15 | Kesopanan customer service dalam melayani konsumen |
| 18 | Kesediaan pemilik bengkel untuk menampung keluhan konsumen |
| 19 | Kesediaan montir dalam menampung keluhan konsumen |
| 21 | Kejujuran montir dalam memberikan pelayanan |
| 25 | Kecepatan customer service dalam melayani konsumen |
| 26 | Kecepatan montir dalam melayani konsumen |

- Terdapat 16 variabel yang menunjukkan kelemahan Bengkel Jaya Motor dibandingkan dengan Bengkel Rajawali.

Tabel 6.4

Tabel Kelemahan Bengkel Jaya Motor Dibandingkan Bengkel Rajawali

| Variabel ke - | Pernyataan |
|---------------|---|
| 1 | Ketersediaan ragam asesoris sepeda motor (helm, sarung tangan, dll) |
| 2 | Kelengkapan suku cadang (aki, shock breaker, pedal rem, busi, dll) |
| 7 | Harga asesoris yang terjangkau |
| 9 | Harga suku cadang yang sesuai dengan kualitas |
| 10 | Harga pelayanan/service motor yang sesuai dengan kualitas |
| 11 | Lokasi terdapat di daerah yang ramai |
| 12 | Ketersediaan discount pada bengkel |
| 13 | Adanya paket-paket penjualan dengan harga yang lebih terjangkau |
| 14 | Pemasangan iklan melalui media cetak |
| 16 | Keramahan customer service dalam melayani konsumen |
| 17 | Keterampilan montir dalam menyelesaikan setiap pekerjaan (terutama service motor) |
| 20 | Pengetahuan customer service tentang produk/paket/promo yang ada |
| 23 | Ketersediaan pembayaran non-tunai (Debit, Kartu Kredit, Flazz, dll) |
| 27 | Kebersihan ruang tunggu |
| 28 | Ketersediaan lahan parkir yang memadai |
| 30 | Ketersediaan mushola pada bengkel |

- Terdapat 3 variabel yang menunjukkan variabel-variabel yang bersaing antara Bengkel Jaya Motor dengan Bengkel Rajawali.

Tabel 6.5
Tabel Bersaing Bengkel Jaya Motor Dibandingkan Bengkel Rajawali

| Variabel ke - | Pernyataan |
|---------------|------------------------------------|
| 22 | Ketepatan dalam proses pembayaran |
| 24 | Ketersediaan bukti pembayaran/nota |
| 29 | Ketersediaan toilet pada bengkel |

4. Usulan yang diberikan berdasarkan *Marketing Mix* :
 - i. Berdasarkan *Product*
 - Menyediakan ragam asesoris motor agar lebih variatif lagi.
 - Menyediakan jenis suku cadang yang lebih lengkap lagi (terutama bagian-bagian motor yang diperlukan).
 - ii. Berdasarkan *Place*
 - Melakukan pemindahan lokasi bengkel ke tempat yang lebih ramai dikunjungi oleh penduduk sekitar.
 - iii. Berdasarkan *Promotion*
 - Membuat paket-paket penjualan yang harganya lebih terjangkau / lebih murah dari pembelian terpisah.
 - Pemberian *discount* pada penjualan produk maupun jasa.
 - Pemasangan iklan melalui berbagai media cetak agar konsumen lebih mengenal Bengkel Jaya Motor.
 - iv. Berdasarkan *Price*
 - Menyesuaikan harga penjualan suku cadang dengan kualitas yang ada juga mencari agen-agen penyalur suku cadang yang lebih ekonomis dalam perihal harga serta baik dalam kualitas.

- Mempertimbangkan kembali antara harga yang diberikan oleh bengkel dengan kinerja para montir yang ada sehingga para konsumen merasa puas dan sesuai antara harga yang mereka bayar dengan kualitas dari *service* Bengkel Jaya Motor.
 - Menyesuaikan harga dengan kompetitor.
 - Mencari agen penyalur asesoris yang memberikan harga terjangkau (perlu diadakan perbandingan antara harga dengan kualitas), mengadakan *survey* ke beberapa bengkel pesaing mengenai harga asesoris yang mereka jual agar harga yang ditetapkan oleh Bengkel Jaya Motor tepat (tidak terlalu tinggi atau tidak terlalu rendah).
- v. Berdasarkan *People*
- Melakukan *training* ulang terhadap para karyawan (montir maupun *customer service*).
- vi. Berdasarkan *Process*
- Menyediakan layanan untuk pembayaran *non-tunai*.
 - Pemasangan pamflet-panflet di sekitar kasir yang menginformasikan agar konsumen turut melakukan *checking* ulang antara ketepatan penulisan nota dengan barang yang dibeli, penulisan harga, serta jumlah nominal Rupiah yang harus dibayarkan sebelum meninggalkan bengkel agar tidak terjadi kesalahan pembayaran.
 - Menyediakan nota untuk setiap konsumen yang membeli barang ataupun jasa di Bengkel Jaya Motor.
- vii. Berdasarkan *Physical Evidence*
- Menyediakan ruang tunggu yang bersih.
 - Mendesain ulang tata letak bengkel sehingga dimungkinkan adanya lahan parkir yang memadai.
 - Menyediakan mushola.

- Menyediakan toilet yang dapat digunakan oleh konsumen Bengkel Jaya Motor.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Bengkel Jaya Motor

Dari hasil pengolahan data dan analisis didapatkan beberapa usulan yang diberikan seperti pada kesimpulan di atas. Dengan landasan hasil pengolahan data maka penulis memberikan beberapa saran untuk Bengkel Jaya Motor agar:

- a. Melakukan training-training kembali untuk para karyawannya, agar karyawan lebih mengetahui tentang paket/promo/harga yang ada. Jika diperlukan, penambahan tenaga kerja berupa *customer service* yang kompeten diperlukan dalam hal ini.
- b. Bengkel Jaya Motor harus lebih memperhatikan pesaing, dalam penelitian ini yaitu Bengkel Rajawali. Karena dalam penelitian ini sangat terlihat bahwa Bengkel Rajawali memiliki banyak keunggulan dibandingkan Bengkel Jaya Motor dan keunggulan-keunggulan tersebut merupakan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen untuk menarik niat konsumen untuk datang ke suatu bengkel *non-resmi*.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan jika diadakan penelitian lebih lanjut mengenai Bengkel Jaya Motor ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kisaran harga penjualan suku cadang dan asesoris dapat diuraikan lebih terperinci untuk menghindari keambiguan terhadap jenis suku cadang yang dimaksud.
- b. Perlunya mempertimbangkan faktor loyalitas serta daya beli konsumen agar penyebab penurunan dapat lebih akurat.