

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. 85% konsumen Bengkel Motor “X” pada umumnya merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Motor “X”.

Ketidakpuasan ini dapat dilihat pada beberapa dimensi, yaitu:

- Ketidakpuasan pada dimensi *tangibles*, dirasakan kurangnya: kenyamanan ruang tunggu yang berukuran kurang lebih sembilan meter persegi sehingga bila bengkel sedang ramai ruang tunggu terasa sempit, dan kurangnya majalah atau koran edisi terbaru yang dapat dibaca saat menunggu proses perbaikan sepeda motor selesai.
- Ketidakpuasan pada dimensi *reliability*, dirasakan kurangnya: ketepatan janji waktu perbaikan sepeda motor oleh mekanik dan *front office* Bengkel Motor “X”.
- Ketidakpuasan pada dimensi *responsiveness*, dirasakan kurangnya: kecepatan mekanik dan *front office* Bengkel Motor “X” dalam melayani konsumen.

- Ketidakpuasan pada dimensi *empathy*, dirasakan kurangnya: perhatian dan kepedulian secara individual dari mekanik maupun *front office* Bengkel Motor “X”.
2. 15% konsumen Bengkel Motor “X” pada umumnya merasakan cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bengkel Motor “X”. Kepuasan ini terlihat pada dimensi *assurance*, dirasakan bahwa: para mekanik dan *front office* telah menjalankan seluruh prosedur perbaikan sepeda motor sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan induk, sehingga konsumen merasa hasil pelayanan Bengkel Motor “X” lebih terjamin.

## **5.2 Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, maka peneliti mengajukan saran berupa:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan teknik analisis item untuk membahas hasil penelitian, agar faktor-faktor penyebab kepuasan dan ketidakpuasan konsumen dapat terlihat dengan lebih jelas dan detail.

### 5.2.2 Saran Praktis

Bagi pemilik Bengkel Motor “X”:

1. Sebaiknya mengusahakan agar ruang tunggu diperluas sehingga konsumen dapat merasa nyaman saat menunggu perbaikan sepeda motornya selesai. Menambah jumlah dan memperbaharui edisi majalah atau koran yang disediakan.
2. Diharapkan agar pihak Bengkel Motor “X” dapat menambah jumlah mekanik yang bertugas sehingga proses perbaikan sepeda motor dapat dilakukan dengan lebih cepat sesuai waktu yang dijanjikan.
3. Sebaiknya pihak Bengkel Motor “X” memberikan pelatihan kepada bagian *front office* dan mekanik, agar lebih peduli dengan konsumen yang telah menunggu cukup lama di ruang tunggu.
4. Sebaiknya pihak Bengkel Motor “X” menyediakan kotak saran agar dapat lebih memahami kebutuhan konsumen sehingga pihak Bengkel Motor “X” mengetahui hal-hal apa saja yang perlu dipertahankan atau ditingkatkan.
5. Para mekanik dan *front office* Bengkel Motor “X” telah menjalankan prosedur pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar yang diberikan. Hal ini merupakan kelebihan dari Bengkel Motor “X” dan diharapkan dapat terus dipertahankan oleh pihak Bengkel Motor “X”