

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengolahan Gap 5 bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan harapan konsumen. Dari hasil pengolahan Gap 5 didapatkan adanya ketidakpuasan konsumen dengan pelayanan dan beberapa fasilitas yang disediakan. Berdasarkan pengolahan terdapat 39 dari 40 pernyataan yang menunjukkan hasil tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi konsumen atau yang dirasakan konsumen terhadap layanan yang telah disediakan masih lebih rendah dari harapan terhadap pelayanan tersebut.
2. Pengolahan Gap 1 bertujuan untuk mengetahui apakah pihak manajemen sudah mengetahui harapan dari konsumennya. Dari hasil pengolahan Gap 1 didapatkan 25 dari 40 pernyataan menunjukkan manajemen tidak mengetahui harapan konsumennya. Hal ini menunjukkan bahwa pihak manajemen belum mengetahui sepenuhnya apa yang diinginkan konsumennya terhadap pelayanan yang mereka terima.
3. Pengolahan Gap 2 bertujuan untuk mengetahui apakah ada standar yang dibuat oleh manajemen dan penerapan spesifikasi kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Dari hasil pengolahan Gap 2 didapatkan 5 dari 40 pernyataan menunjukkan pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dibuat. Atau dengan kata lain masih ada beberapa pelayanan yang diberikan belum sesuai standar yang sudah dibuat perusahaan.

4. Pengolahan Gap 3 bertujuan untuk mengetahui spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa apakah terdapat kesenjangan. Dari hasil pengolahan Gap 3 didapatkan 2 dari 40 pernyataan menunjukkan terjadinya gap/ ada kesenjangan yang terjadi. Hal ini menunjukkan karyawan bengkel belum konsisten terhadap beberapa hal dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah dibuat.
5. Pengolahan Gap 4 bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Dari hasil pengolahan Gap 4 didapatkan 3 dari 40 pernyataan menunjukkan terjadinya gap / adanya kesenjangan yang terjadi. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa janji yang belum dapat dipenuhi pihak bengkel dengan konsisten sesuai spesifikasi yang dibuat.
6. Pengolahan KANO bertujuan untuk mengetahui atribut mana saja yang dianggap penting oleh konsumen. Hasil pengolahan kano adalah atribut-atribut yang tergolong ke dalam 3 kategori yakni *must be*, *one dimensional* dan *attractive*. Dari hasil pengolahan diperoleh 10 atribut/variabel yang tergolong kedalam kategori *one dimensional* dan 3 atribut tergolong kedalam kategori *attractive*.
7. Pengolahan FTA bertujuan untuk menganalisis kegagalan atau kerusakan yang dilihat dari berbagai faktor yang dapat mengarah kepada penyebab dari terjadinya kegagalan maupun kesalahan. Atribut-atribut yang akan diolah pada FTA merupakan hasil dari pengolahan KANO. Oleh karena itu ada 13 atribut / variabel yang diolah dalam pengolahan FTA.
8. Penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan diperoleh dari hasil pengolahan FMEA. Untuk itu dari hasil pengolahan diperoleh atribut yang memiliki nilai RPN tertinggi yakni kelengkapan suku cadang dengan nilai RPN 640.
9. Usulan yang diberikan adalah melakukan pendataan untuk sukucadang yang sering dicari konsumen dan melakukan *inventory control*, melakukan pengontrolan secara berkala terhadap fasilitas yang

disediakan, menjaga kebersihan dan kenyamanan toilet, menata lahan parkir, membangun relasi/komunikasi yang baik dengan konsumen dan melakukan evaluasi kinerja mekanik.

6.2 Saran

Adapun saran yang diberikan kepada penelitian selanjutnya:

1. Menghitung *inventory control* untuk *sparepart*
2. Menghitung berapa jumlah mekanik yang sesuai dengan jumlah motor yang *diservive*
3. Merancang lahan parkir.

BAB 6	6-1
KESIMPULAN DAN SARAN	6-1
6.1 Kesimpulan	6-1
6.2 Saran	6-2