

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari penelitian ini serta saran yang ditujukan bagi perusahaan maupun bagi penelitian sejenis dan pengembangan penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisa gap *Servqual* dapat diketahui bahwa seluruh kriteria penilaian memiliki gap negatif, yang berarti pelanggan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel. 5 kriteria penilaian yang mempunyai nilai gap negatif yang paling tinggi secara berurutan adalah kriteria penilaian nomor 7, 3, 9, 14, dan 23. Dengan pernyataan sebagai berikut :
 - a. Lokasi bengkel yang strategis dan mudah dijangkau (-0.462).
 - b. Lahan parkir yang luas (-0.409).
 - c. Ketepatan *service* kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan diawal (-0.398).
 - d. Waktu untuk mendapatkan pelayanan dari *Service Advisor* tidak lama (-0.355).
 - e. *Follow up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* (-0.301).
2. Berdasarkan diagram scater *Importance-performance Analysis* dapat diketahui kriteria-kriteria yang masuk ke dalam 4 buah kuadran IPA yaitu sebagai berikut :
 - a. Kuadran 1 : P2, P8, P10, P10, P11, P12, P13, P17, P18, P19, P20, P21, P22.
 - b. Kuadran 2 : P7, P9.
 - c. Kuadran 3 : P3, P4, P14, P15, P16, P23, P24, P25, P27
 - d. Kuadran 4 : P1, P5, P6

Penjelasan mengenai kriteria penilaian dari setiap pernyataan dapat dilihat dalam lampiran.

3. Kriteria-kriteria penilaian yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas layanannya akan di tentukan berdasarkan dari 2 kuadran di IPA yaitu kuadran II (*concentrate here*) dan kuadran III (*low priority*). kemudian dari masing-masing kuadran tersebut akan dianalisis sesuai dengan prioritas berdasarkan hasil perhitungan nilai PGCV. Kriteria penilaian yang menjadi prioritas utama untuk

ditingkatkan layanannya sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan nilai PGCV tertinggi adalah sebagai berikut (Kuadran II IPA):

- 1) Lokasi Bengkel Daihatsu yang strategis dan mudah dijangkau (P7), dengan nilai PGCV 5.663.
- 2) Ketepatan waktu *service* kendaraan sesuai dengan yang telah dijanjikan di awal (P9), dengan nilai PGCV 4.788.

Kriteria penilaian yang menjadi prioritas selanjutnya untuk ditingkatkan layanannya sesuai dengan urutan prioritas berdasarkan nilai PGCV tertinggi adalah sebagai berikut (kuadran III IPA) :

- 1) Lahan parkir yang luas (P3), dengan nilai PGCV 6.255.
 - 2) Waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan perbaikan dari *service advisor* tidak lama (P14), dengan nilai PGCV 5.257.
 - 3) *Follow up* mengenai ada tidaknya keluhan setelah melakukan *service* yang dilakukan oleh pihak bengkel (P23), dengan nilai PGCV 4.841.
 - 4) Karyawan bengkel berinisiatif untuk membantu pelanggan bengkel yang terlihat kebingungan (P27), dengan nilai PGCV 4.702.
 - 5) Tempat duduk dalam ruang tunggu yang banyak dan memadai (P4), dengan nilai PGCV 4.579.
 - 6) Penangan keluhan pelanggan setelah *service* dilakukan secara cepat dan tanggap dalam memahami keluhan (P15), dengan nilai PGCV 4.416.
 - 7) Petugas bengkel tanggap dalam melakukan pemeriksaan kendaraan sebelum melakukan *service* (P16), dengan nilai PGCV 4.287.
 - 8) Karyawan bengkel memberikan perhatian individual terhadap seluruh pelanggan dengan seluruh jenis kendaraan Daihatsu (P24), dengan nilai PGCV 4.215.
 - 9) Layanan pengaduan pelanggan (*customer service*) mampu memberikan penyelesaian atas keluhan atau permasalahan yang disampaikan oleh pelanggan (P25), dengan nilai PGCV 4.194.
4. Rekomendasi atau saran perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan faktor-faktor yang menjadi prioritas perbaikan layanan adalah sebagai berikut :

Saran perbaikan Pelayanan prioritas 1:

- 1) Memaksimalkan pelayanan *Daihatsu Mobile Service*.
- 2) Membangun bengkel Daihatsu yang baru dengan lahan yang lebih luas dan berlokasi di tengah kota Malang.

- 3) Menambah jumlah teknisi bengkel dengan rasio 1 *workstation* dikerjakan oleh 2-3 orang teknisi.
- 4) Pemberian *reward* pada teknisi terbaik sesuai dengan kelasnya.

Saran perbaikan pelayanan prioritas 2 :

- 1) Menambah jumlah *service advisor* menjadi 5 orang.
- 2) *Follow up* yang dilakukan ke semua pelanggan.
- 3) Pelatihan pada seluruh karyawan bengkel dalam melayani pelanggan dengan maksimal.
- 4) Memberikan *reward* pada karyawan bengkel yang memiliki kinerja bagus.
- 5) Menambah meja kecil di samping kursi sebagai tempat untuk menaruh *snack* dan minuman.
- 6) Memberikan pelatihan pada *customer service* dan *service advisor* sesuai dengan bidangnya secara berkala.
- 7) Petugas bengkel yang melakukan pemeriksaan kendaraan harus petugas bengkel yang ahli, berpengalaman dan harus cekatan atau sigap dalam melakukan pengecekan kendaraan serta melakukan dengan lebih cermat dalam mendiagnosa permasalahan pada kendaraan dan juga memberitahukan kepada pelanggan bagian yang harus di *service* dan atau adanya penggantian komponen.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini dan dapat digunakan untuk perbaikan dalam penelitian selanjutnya adalah :

1. Usulan saran perbaikan pelayanan berdasarkan prioritas ini dapat diterima dan dapat diimplementasikan oleh PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang agar pelayanan yang diberikan oleh pihak bengkel dapat lebih maksimal.
2. Survey kepuasan pelanggan hendaknya dilakukan secara periodik sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang kurang dan juga sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan prioritas hasil survey.
3. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengembangkan sistem informasi terkait pelayanan bengkel untuk memudahkan pelanggan untuk mendapatkan informasi-informasi seperti *booking* antrian *service*, *Daihatsu Mobile Service*, dan lain sebagainya.