

## BAB V PENUTUP

### 5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuesioner pendahuluan yang telah disebar kepada responden AHASS 7130 Cemara Agung Motor terdapat beberapa keluhan kemudian data diolah dan diterjemahkan menjadi 27 menggunakan bahasa yang mudah dipahami responden. Dari 27 atribut tersebut dapat dikelompokkan menjadi 5 bagian menurut *Service Quality* yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*. Dari 27 atribut tersebut ada satu atribut yang tidak valid, yaitu atribut nomor 20 tentang alur pelayanan yang jelas dan mudah. Maka atribut nomor 20 dihapus sehingga menyisakan 26 atribut. Lalu atribut disederhanakan lagi menjadi 25 dengan menggunakan bahasa kebutuhan *voice of customers*.
2. Atribut-atribut pelayanan jasa AHASS 7130 Cemara Agung Motor yang perlu ditingkatkan berdasarkan tingkat kepentingan (*raw weight*):
  - a. Kelompok nilai terbesar pertama yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut nomor 1, 4, 6, 9, 18, 21, 24, 25 yaitu tentang ruang tunggu yang tidak bising, ruang tunggu yang bersih dan rapih, informasi yang dapat terlihat, tersedianya rekaman data garansi pelanggan, ketepatan pelayanan keluhan kendaraan, komunikasi karyawan AHASS yang baik, pendaftaran servis yang mudah, karyawan AHASS yang ramah.
  - b. Kelompok nilai terbesar kedua yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut nomor 2, 5, 7, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20, 22, 23 yaitu tentang fasilitas ruang tunggu yang lengkap, suku cadang yang lengkap, ketersediaan Kupon Servis Gratis (KSG), keutuhan kelengkapan kendaraan setelah perbaikan, antrian servis yang teratur, tanggung jawab pihak AHASS dalam pelayanan, waktu servis yang cepat, pemeriksaan kendaraan yang detail, pelayanan klaim yang cepat, petugas yang sigap terhadap keluhan, informasi yang mudah didapatkan, pelayanan yang cepat dari petugas, tersedianya fasilitas *booking service*, tersedianya fasilitas *delivery service*.

- c. Kelompok nilai terbesar ketiga yang didapat dari perhitungan ialah pada atribut nomor 3, 8, 12 yaitu tentang ketersediaan lahan parkir, kendaraan yang bersih setelah servis, dan harga jasa yang tepat.
3. Setelah dilakukan *brainstorming* dengan pihak manajemen, didapat beberapa rekomendasi yang dapat dan mampu dilakukan oleh pihak AHASS 7130 Cemara Agung Motor untuk mencapai target yang diinginkan sesuai dengan prioritas dari perhitungan *Quality Function Deployment* antara lain: Pemberian pelatihan (*training*) berdasarkan *jobdesc* dan tugas baru kepada setiap karyawan AHASS, pembuatan sistem menggunakan tiket antrian otomatis yang terintegrasi dengan database AHASS CAM 7130, penambahan fungsi layanan *Contact Centre*, perbaikan alur kerja dan pelayanan di bengkel, pengadaan kekurangan fasilitas di ruang tunggu, membuat jaminan/garansi servis dan suku cadang yang tertulis, terekam dan terintegrasi dalam database AHASS CAM 7130 dengan jelas, penambahan fasilitas *delivery service*, pemasangan informasi tertulis di area bengkel dan ruang tunggu, memberlakukan sistem *reward* terhadap karyawan berkompeten, pengkategorian kelengkapan kendaraan kedalam *toolbox* dan *partbox*, pemberian satu KSG AHASS setiap melakukan lima kali servis, penambahan suku cadang yang lebih lengkap, pemasangan alat peredam suara di area bengkel dan ruang tunggu, penambahan alur kerja bengkel yang baru, menggunakan jasa *cleaning service* untuk membersihkan area AHASS, pemberian garis batas dan penunjuk arah parkir, pemberian *voucher* cuci motor.

## 5.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Dalam pengambilan keputusan hendaknya selalu mempertimbangkan *voice of customer*, kompetitor yang ada, regulasi yang telah ditetapkan baik dari perusahaan atau pemerintah setempat, dan didukung dengan pelayanan yang merata.
2. Menambahkan kompetitor dengan kondisi perusahaan yang sama dalam kasus ini mengambil kompetitor dealer 3 in 1, yang mencakup H1, H2, dan H3
3. Mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan matriks yang digunakan untuk menyempurnakan *Quality Function Deployment* yang lebih baik lagi.