

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data yang menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) pada bengkel Danu Motor, memperoleh beberapa kesimpulan dalam penelitian menggunakan pengolahan data dengan metode *servqual* dalam mencari nilai gap dari persepsi pelanggan dan harapan pelanggan memperoleh hasil pada setiap atribut maupun dimensi pelayanannya bernilai (-) yang artinya kinerja yang diberikan oleh bengkel Danu Motor belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen atau pelanggan servis. Kemudian perolehan gap terbesar pada dimensi diperoleh pada dimensi *assurance* (jaminan) nilai rata-rata gap yang diperoleh sebesar (-1,754) dan untuk atribut yang memiliki nilai gap terbesar yaitu pada atribut TN05 mengenai fasilitas pendukung kenyamanan dengan nilai yang diperoleh sebesar (-2,468).

Hasil yang diperoleh dari pengolahan data untuk mengetahui ada tidaknya layanan yang memuaskan dapat dilihat pada hasil kualitas pelayanan (Q) dimana hasil yang diperoleh dari nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang terukur bernilai (0,659) dalam nilai yang didapat sudah mendekati (1), akan tetapi masih belum bernilai (1) sehingga diartikan ( $Q < 1$ ) kualitas pelayanan sehingga dikatakan belum memuaskan dari pelanggan servis bengkel Danu Motor.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mengidentifikasi atribut manakah yang berada pada posisi yang perlu perbaikan pelayanannya, pertahankan pelayanannya, dianggap tidak begitu penting, dan dianggap berlebih pada tiap kuadran dalam diagram kartesius. Untuk atribut yang menjadi prioritas utama untuk sebuah perbaikan kualitas pelayanannya yakni, atribut yang posisinya berada di kuadran A (prioritas utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 6 atribut pelayanan, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 5.1** Atribut Yang Termasuk Ke Kudaran A (Prioritas Utama)

Atribut No	Atribut	Rekomendasi
RE12	Kesigapan karyawan bengkel	Diperlukannya sebuah evaluasi dan pembinaan kepada para karyawan akan kesigapannya dalam memberikan layanan kepada pelanggan servis supaya pelanggan tidak berpaling ke penyedia jasa yang sama.
RE13	Keramahan petugas dalam melayani pelanggan	Menerapkan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) kepada pelanggan servis motor agar merasa nyaman saat melakukan servis
RE14	Kemampuan teknisi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai	Meningkatkan kemampuan teknisi dalam menangani berbagai masalah pada sepeda motor dan meningkatkan kembali keahliannya dengan cara belajar ditempat kursus montir, melihat berbagai tutorial dimedia sosial, dan membaca buku tentang menangani masalah sepeda motor.
AS17	Petugas menjamin ketetapan waktu servis dalam memberikan pelayanan	Berkaitan dengan petugas atau montir dalam menjamin ketetapan waktu saat menservis perlu ditingkatkan kembali kemampuan teknisi dalam menangani berbagai masalah pada sepeda motor
AS18	Keahlian para teknisi dalam melakukan servis	Meningkatkan kembali keahliannya dengan cara belajar ditempat kursus montir, melihat berbagai tutorial dimedia sosial, dan membaca buku tentang menangani masalah sepeda motor.
TN05	Fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan	Diperlukannya sebuah perbaikan dalam fasilitas pendukung kenyamanan pelanggan pada bengkel Danu Motor seperti area tunggu servisnya menyediakan kipas angin supaya sejuk, disediakannya air minum agar tenggorokan tidak kering, disediakannya TV, majalah atau koran agar tidak jenuh sewaktu menunggu kendaraannya di perbaikan.

Sumber : Penulis, 2022.

# KARAWANG

Selanjutnya untuk rekomendasi perbaikan yang dilakukan pada setiap atribut yang menjadi prioritas utama (kuadran A) yang bertujuan untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanannya yaitu pada atribut (TN05) mengenai fasilitas pendukung kenyamanan bengkel perlu dilakukannya perbaikan seperti menyediakan minuman, menyediakan penyejuk ruangan (kipas angin), dan menyediakan TV atau bacaan seperti koran, majalah dan bacaan lainnya. Selain itu dari atribut (RE12, RE13, RE14, AS17, AS18) juga perlu dilakukannya sebuah perbaikan dan di evaluasi kepada karyawan agar kualitas pelayanannya tetap stabil, dan tidak konsumen tidak berpaling ke penyedia jasa yang sama.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis melalui hasil penelitian pada kualitas pelayanan servis pada bengkel Danu motor yaitu sebagai berikut :

1. Melalui beberapa atribut-atribut yang dianggap sebagai perbaikan dalam kualitas pelayanan servis yaitu (TN05,RE12,RE13,RE14,AS17,AS18) diharapkan bengkel dapat memperbaiki kembali dengan yang diketahui bahwa beberapa atribut yang dianggap konsumen servis perlu dievaluasi kembali seperti pada atribut berikut ini:

**Tabel 5.2** Atribut yang Perlu Dievaluasi

Atribut No.	Rekomendasi
TN05 (Tangible)	mengenai fasilitas pendukung kenyamanan dimana dalam ruang tunggu servis pada sebuah bengkel perlu di perhatikan dari segi kenyamanannya seperti memberikan air agar konsumen tidak kehausan saat menunggu motornya di servis, memberikan penyejuk ruangan (kipas angin) agar tidak kegerahan, dan menyediakan bacaan seperti koran dan majalah.
RE12 (responsiveness)	kesigapan karyawan bengkel perlu diperhatikan bahkan perlu di evaluasi setiap bulannya karena bila kesigapan karyawannya kurang memuaskan bisa membuat konsumen servis beralih ke penyedia jasa yang sama.

Dari tingkat fasilitas pendukungnya nyaman dan kesigapan karyawan dalam bekerja akan membuat persepsi dan harapan yang dirasakan oleh konsumen sesuai dan pada bengkel pendapatan akan meningkat dan mendapatkan respon yang positif.

2. Hasil dari penelitian tersebut merupakan bahan informasi yang dapat disampaikan oleh penulis, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperbaharui atau menambahkan metode lainnya yang masih berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada tingkat kepuasan. Dan dari hasil penelitian ini penulis menyadari masih banyak kekurangan dan keterbatasan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.