BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut ini adalah kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan :

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap 20 atribut dari 5 dimensi kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Kano untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan *dealer* motor Honda "Cemara Agung", diperoleh 12 atribut yang menunjukan bengkel perlu mempertahankan kinerjanya dan juga terdapat 8 atribut yang menunjukan bengkel perlu meningkatkan kinerjanya. Hal tersebut menunjukan bahwa masih terdapatnya ketidakpuasan pelanggan sehingga bengkel perlu meningkatkan kerjanya.
2. Terdapat 12 atribut yang menunjukan bengkel perlu mempertahankan kinerjanya yaitu atribut *tangible* 1, *assurance* 4, *empathy* 1, *empathy* 2, *tangible* 2, *tangible* 4, *reliability* 1, *reliability* 2, *responsiveness* 3, *assurance* 5, *responsiveness* 1, *assurance* 3 dan juga terdapat 8 atribut yang menunjukan bengkel perlu meningkatkan kinerjanya, yaitu *responsiveness* 2, *tangible* 5, *relibility* 3, *reliability* 4, *assurance* 1, *assurance* 2, *tangible* 3, *empathy* 3.

5.2 Saran

Pada dasarnya tujuan utama konsumen datang ke bengkel adalah untuk mencari solusi atas masalah pada kendaraan miliknya, akan tetapi faktanya masih terdapat mekanik-mekanik yang tidak bekerja dengan baik. Kasusnya seperti tidak mendengarkan dan memahami dengan baik keluhan pelanggan atas masalah pada kendaraannya, tidak konfirmasi dengan pemilik kendaraan apabila ingin mengganti *sparepart* (mengganti *sparepart* yang tidak cocok dengan kendaraannya, akibatnya performa motor tetap bermasalah), kurangnya pengetahuan mekanik terhad

masalah pada kendaraan pelanggan, ketidakrapihan mekanik dalam bekerja, dan ketidaktanggapan mekanik dalam melayani pelanggan. Hal-hal tersebut memberikan kesan negatif kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa kecewa dan berpotensi bengkel kehilangan pelanggannnya. Oleh karenanya, perlu dilakukan perbaikan kinerja. Kepala bengkel selaku penanggung jawab utama perlu memperbaiki masalah utama pada bengkelnya ini sehingga tidak terjadi lagi ke depannya masalah-masalah yang sama.

UBP
KARAWANG