

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan metode *servqual* untuk mengetahui hasil kualitas pelayanan (Q) nilai untuk dimensi *tangible* (0,931), dimensi *reliability* (0,957), dimensi *responsiveness* (0,993), dimensi *assurance* (0,961) dan dimensi *emphaty* (0,995). Untuk nilai rata-rata dari seluruh atribut adalah (0,967) yang berarti kepuasan konsumen belum terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dalam mengidentifikasi atribut mana saja yang berada dalam posisi perbaikan pelayanan, pertahankan pelayanan, tidak begitu penting dan dianggap berlebihan. Untuk atribut yang menjadi prioritas perbaikan, yakni atribut yang berada pada kuadran A (Prioritas Utama) dengan hasil yang diperoleh sebanyak 4 atribut pelayan, yaitu:

- 1) Atribut RL5 Proses servis/pemasangan *sparepart* terhindar dari kesalahan.
- 2) Atribut T5 Ketersediaan *sparepart* yang memadai
- 3) Atribut T4 Kebersihan di bengkel
- 4) Atribut T1 Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman.

Usulan yang menjadi rekomendasi perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu secara keseluruhan mengenai, kehati-hatian mekanik dalam proses servis maupun pemasangan *sparepart* agar terhindar dari kesalahan, pihak bengkel harus lebih informatif terkait ketersediaan *sparepart* yang dibutuhkan pelanggan, pegawai harus lebih memperhatikan kebersihan ruang kerjanya, ruang tunggu yang disediakan oleh bengkel harus bisa menciptakan rasa nyaman bagi konsumen selama menunggu proses servis. Sehingga dengan beberapa usulan yang diberikan dapat diterapkan oleh pihak bengkel guna meningkatkan kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada bengkel VMK terdapat 4 atribut prioritas utama untuk dilakukan perbaikan guna memenuhi kepuasan konsumen.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah responden dengan obyek penelitian guna mendapat hasil yang lebih terealisasi.

