

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dengan metode IPA pada Bengkel Mega Motor memperoleh beberapa kesimpulan:

1. Pada hasil pengolahan data mengenai kualitas pelayanan bahwa hasil yang diperoleh untuk nilai rata-rata (Q) pada dimensi yang diukur bernilai (0,900). Dilihat dari nilai tersebut bahwa kualitas pelayanan belum baik karena nilai ($Q < 1$) sehingga kualitas pelayanan dikatakan belum memuaskan atau belum terpenuhi harapan dari pelanggan Bengkel Mega Motor.
2. Atribut yang perlu/harus diperbaiki berdasarkan performansi kuadran A metode IPA dan solusi yang diberikan untuk Bengkel Mega Motor agar kualitas pelayanan toko meningkat adalah:
 - a) Atribut BU1 Mengenai Ruang tunggu yang nyaman, sehingga solusi untuk perbaikan yaitu dengan melakukan penambahan fasilitas ruang tunggu yang bagus pada bengkel sehingga pelanggan saat menunggu kendaraannya merasa nyaman.
 - b) Atribut JA4 mengenai pegawai memberikan saran agar tidak membeli barang yang tidak penting selain dari kerusakan yang terjadi, sehingga solusi perbaikan dengan melakukan sosialisasi dari pihak bengkel kepada mekanik agar tidak cepat langsung menyarankan kepada pelanggan untuk penggantian part jika part tersebut masih layak dipakai.
 - c) Atribut KH3 mengenai pegawai cepat dalam melakukan perbaikan, solusi untuk mengatasi masalah ini dengan melatih kembali para mekanik agar kemampuan mekanik dalam memperbaiki motor dengan baik dan cepat.
 - d) Atribut BU2 mengenai stock spare part yang berada di bengkel lengkap, solusi untuk perbaikan dengan melakukan perincian ulang persediaan barang yang ada di bengkel.

5.2 Saran

Selanjutnya saran yang bisa diberikan kepada Bengkel Mega Motor melalui penelitian ini adalah saran dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi pihak Bengkel Mega Motor dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya Bengkel Mega Motor memahami terlebih dahulu hal-hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui atribut mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan-keluhan baru. Sehingga Bengkel Mega Motor akan dapat bersaing dengan kompetitor-kompetitor lain.

