

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis *Importance- performance Analysis* kinerja perusahaan belum sesuai dengan kepentingan pelanggan, dapat dilihat dari kuadran 1 yaitu pernyataan sebagai berikut:
2. Berdasarkan analisis tersebut Rekomendasi atau saran perbaikan kualitas pelayanan Bengkel Ahass Sumber Sentosa Lombok sebagai berikut :
 - a. Memberikan pelatihan kerja terlebih dahulu terhadap karyawan bengkel Motor Honda Ahass Sumber Sentosa Lombok , sebelum langsung menempatkan kerja. Terkadang praktek kerja dengan teori berbeda hasil.
 - b. Diharapkan bagi pihak bengkel dapat menambah luas dan kapasitas dari *smoking room* menjadi 7 buah kursi yang pada mulanya hanya terdapat 4 buah kursi agar pelanggan lebih nyaman saat berada di bengkel, dan diharapkan memperluas tribun tunggu agar pelanggan lebih aman saat hujan turun.
 - c. Diharapkan bengkel mengecek sparepart yang sudah habis dan melakukan pemesanan sehingga tidak terjadi sparepart kosong di bengkel, dan pelanggan tidak harus menunggu lama untuk membeli barang diluar bengkel.
 - d. Diharapkan manajemen bengkel selalu mengecek jam buka bengkelnya, dan ada absensi seperti melalui fingerprint, sehingga lebih disiplin lagi untuk bekerja tepat waktu.
 - e. Diharapkan karyawan agar lebih memberikan perhatian serius terhadap pelanggan, dalam memperbaiki motor ataupun menservis motornya.

- f. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, dapat dilakukan dengan beberapa cara yaitu dengan melakukan pelatihan terhadap seluruh karyawan bengkel yang bertugas dalam melayani pelanggan secara langsung, misalnya adalah pelatihan mengenai pelayanan secara prima baik secara verbal maupun non verbal agar karyawan dapat merespon pelanggan dengan cepat.
- g. Pertimbangan yang dilakukan adalah memberikan pelatihan untuk karyawan untuk meminimalisir keluhan pelanggan, dan memberikan kecepatan dalam keluhan pelanggan karena adanya jaminan servis atau perbaikan motor pelanggan yang tidak harus menunggu lama lagi untuk keluhannya.

6.2. Saran

Saran yang dapat dikemukakan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok lebih memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen yaitu dengan terus melakukan perbaikan layanan atau mempertahankan serta meningkatkan prestasinya.
2. Berdasarkan data karakteristik responden didapatkan hasil mayoritas pelanggan bengkel Motor Honda Ahas Sumber Sentosa Lombok usia 26 tahun ke atas, pendidikan mayoritas SLTA dan S1, pekerjaan didominasi oleh yang mempunyai pekerjaan Pegawai swasta/ Wiraswasta maka diharapkan bengkel memberikan fasilitas berdasarkan pelanggan yang ada seperti menyediakan wifi jadi pelanggan bisa menikmati wifi saat servis atau perbaikan motor, memberikan musik yang modern agar dapat dinikmati pelanggan bengkel ahas.
3. Untuk penelitian yang bertujuan menentukan urutan prioritas perbaikan, dapat menggunakan konsep tingkat kesesuaian pada *Importance Performance Analysis* (IPA), karena selain menghemat waktu dengan perhitungannya yang sederhana, tindakan perbaikan atau mempertahankan suatu kinerja juga dapat diputuskan.

4. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi bengkel/perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.