

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan profil konsumen pelanggan yang melakukan service dan perbaikan sepeda motor di bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR di Wonosobo mayoritas adalah berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 75,2%, berusia antara 30 – 39 tahun yaitu sebesar 45,7%, memiliki pekerjaan sebagai pedagang / wiraswasta yaitu sebesar 44,8% dan rata – rata frekuensi service sebanyak lebih dari 3 kali yaitu sebesar 68,6%. Dengan demikian pihak manajemen dapat mengidentifikasi segmen konsumen ini sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yaitu segmen konsumen yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi dan produktif.
- b. Berdasarkan analisis kesesuaian menunjukkan bahwa konsumen belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel AHAS 1568 Family Motor Wonosobo. Hal ini dapat dibuktikan bahwa rata-rata kesesuaian antara kinerja dan kepentingan sebesar 90,4% yang nilainya dibawah angka 100 %. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pada Bengkel AHAS 1568 Family Motor Wonosobo belum sesuai dengan kepentingan konsumen.

Tingkat kepuasan konsumen baru tercapai pada atribut teknologi dan peralatan yang digunakan, memiliki peralatan pendukung, dan jaminan penyediaan suku cadang dengan tingkat kesesuaian diatas 100%.

- c. Berdasarkan analisis koordinat kartesius menunjukkan atribut yang berada pada kuadran A sebaiknya diprioritaskan dalam penanganannya, karena tingkat kepentingan pelanggan sangat tinggi sementara kinerja bengkel sangat rendah. Atribut-atribut tersebut adalah kebersihan bengkel, kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah, kemampuan menekan kesalahan, respon yang cepat dan garansi akan pelayanan. Sedangkan dimensi yang perlu diprioritaskan adalah dimensi responsiveness dan reliability.
- d. Berdasarkan hasil koordinat kartesius, atribut-atribut yang perlu dipertahankan adalah atribut yang berada pada kuadran B. Hal ini penting karena kinerja bengkel dan kepentingan konsumen sama-sama tinggi. Atribut-atribut yang dipertahankan meliputi atribut pelayanan perawatan, perbaikan, teknologi yang digunakan, kecepatan pelayanan, tanggapan karyawan, peralatan pendukung, keprofesionalan karyawan dan jaminan terhadap suku cadang yang telah ada. Sebagian besar atribut-atribut ini termasuk dalam dimensi Assurance.

## 5.2. Saran

- a. Pihak manajemen bengkel AHAS 1568 FAMILY MOTOR di Wonosobo harus dapat memprioritaskan pada peningkatan kinerja atau performance pada dimensi reliability dan responsiveness karena kedua Dimensi tersebut termasuk

dalam Kuadran A yaitu dengan cara meningkatkan kemampuan mengetahui keinginan pelanggan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini penting mengingat konsumen berasal dari segmen yang memiliki tingkat aktivitas yang tinggi, sehingga membutuhkan ketepatan waktu dalam memperoleh pelayanan bengkel. Selain itu peningkatan sumber daya manusia harus ditingkatkan melalui ketrampilan karyawannya sehingga karyawan memiliki kemampuan dalam bekerja secara efisien, cepat dan memiliki kemampuan yang handal dalam menangani service atau perbaikan serta tanggap terhadap masalah yang timbul dalam bentuk keluhan pelanggan.

- b) Sebaiknya pihak bengkel harus dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah memberikan kepuasan bagi konsumen terutama pada dimensi assurance karena Dimensi ini masuk dalam Kuadran B seperti penyediaan suku cadang asli Honda dengan sistem distribusi yang lancar, jaminan keprofesionalismen karyawan dan peralatan yang memadai yaitu sesuai dengan standar bengkel-bengkel resmi Honda.