

## **Bab 6**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis tentang tingkat kepentingan dan kinerja di bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

a. Tingkat kepentingan pelanggan

Dari hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 22 atribut pernyataan tingkat kepentingan pelanggan sebesar 2.91. Atribut tingkat kepentingan yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi adalah atribut kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan saat berada di bengkel, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 359 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.12 yaitu hasil servis dan permintaan pelanggan yang sesuai dengan mendapat nilai sebesar 183 dengan rata-rata 1.86.

b. Tingkat kinerja bengkel

Dari hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 22 atribut pernyataan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 2.87. Atribut tingkat kinerja yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi adalah atribut tanggung jawab penuh pihak bengkel atas hasil servis yang diberikan, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 359 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.12 yaitu keramahan dan kesopanan karyawan bengkel mendapat nilai sebesar 238 dengan rata-rata 2.42.

c. Tingkat kesesuaian

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan mengetahui margin tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang diberikan perusahaan. Hasil perhitungan tingkat kesesuaian

menghasilkan 3 klasifikasi, yaitu 27% yang sangat memuaskan, 68% memuaskan dan hanya 5% yang kategorinya tidak memuaskan. Nilai rata-rata tingkat kesesuaian didapatkan sebesar 102%, hal ini memberikan pengertian bahwa tingkat kepuasan pelanggan telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan.

d. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Perhitungan dengan teknik *Importance Performance Analysis (IPA)* dan dipetakan dalam diagram kartesius didapatkan hasil kuadran A terdapat 32% atribut pernyataan kualitas pelayanan yang harus dilakukan perbaikan, kuadran B terdapat 36% atribut pernyataan yang harus dipertahankan, kuadran C terdapat 18% atribut pernyataan yang merupakan prioritas rendah untuk diperbaiki dan kuadran D hanya terdapat 14% atribut pernyataan yang berlebihan dalam pelaksanaannya. Dengan demikian dari dua teori tersebut dapat disimpulkan sebagian besar konsumen merasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan perusahaan

## 6.2. Saran

Berdasarkan penelitian serta kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

- a. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi diharapkan dapat fokus dalam memperbaiki kinerja dari atribut-atribut yang terdapat pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam diagram kartesius untuk dilakukan perbaikan sesuai urutan prioritasnya, serta mempertahankan kinerja dari atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran B supaya menjadi lebih baik lagi kedepannya
- b. Untuk penelitian selanjutnya, dapat memperluas cakupan wilayah responden penelitian dengan membandingkan kualitas layanan bengkel AHASS PD. Lima Motor Purwadadi dengan kualitas layanan bengkel AHASS lainnya yang ada di Kabupaten Subang, serta menambahkan variable independent yang mempengaruhi kepuasan konsumen seperti *service quality*.