

## **Bab 6**

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis tentang tingkat kepentingan dan kinerja di bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

a. Tingkat kepentingan pelanggan

Dari hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 19 atribut pernyataan tingkat kepentingan pelanggan sebesar 2.79. Atribut tingkat kepentingan yang dianggap paling penting oleh pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta adalah atribut ketepatan petugas mengetahui masalah kendaraan anda sesuai dengan permintaan atau keluhan pelanggan dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 323 dengan rata-rata sebesar 3.26. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah pada tabel 4.12 yaitu ketepatan mekanik mengerjakan sesuai dengan keluhan pelanggan dengan mendapat nilai sebesar 252 dengan rata-rata 2.55.

b. Tingkat kinerja bengkel

Dari hasil perhitungan didapatkan rata-rata keseluruhan untuk 19 atribut pernyataan tingkat kepuasan pelanggan sebesar 2.82. Atribut tingkat kinerja yang dianggap paling baik oleh pelanggan bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta adalah atribut jumlah staf mekanik yang cukup, dengan mendapat nilai tertinggi sebesar 363 dan dengan rata-rata sebesar 3.66. Sedangkan untuk atribut tingkat kepentingan yang memiliki nilai terendah dalam tabel 4.13 yaitu atribut petugas cepat dan tanggap dalam penanganan sesuai keluhan pelanggan mendapat nilai sebesar 234 dengan rata-rata 2.37.

c. Importance Performance Analysis (IPA)

Perhitungan dengan menggunakan metode *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

d. Usulan perbaikan

Peneliti mengusulkan kepada bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta untuk memberikan pelatihan sistem kerja yang baik dan peningkatan keahlian dalam berkerja agar petugas memberikan hasil dan informasi dengan tepat sesuai yang diinginkan atau dikeluhkan oleh pelanggan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan manager perusahaan harus selalu mengingatkan kepada seluruh petugas untuk selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan seperti ramah dalam melayani, sopan dalam berucap kepada pelanggan, bertingkah laku dan cepat tanggap terhadap melihat situasi di bengkel, untuk meredakan suara bising yang dihasilkan dari ruangan service, pihak bengkel harus merenovasi ruang tunggu pelanggan agar lebih kedap suara sehingga pelanggan tidak terganggu dan merasa nyaman pada saat menunggu.

## 6.2 Saran Berdasarkan

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

- a. Upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak bengkel AHASS Honda PT. Cibitung Motor Mandiri Cabang Purwakarta 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. Guna penyempurnaan hasil penelitian yang lebih baik, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lain yang berpengaruh

