Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Dari hasil yang didapat pada pengolahan data dan analisis tentang pelayanan service Nissan Soekarno Hatta maka dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penyebaran 16 atribut pertanyaan tentang pelayanan bengkel kepada 100 Responden tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan kepada konsumen Nissan Soekarno hatta. Hasil perhitungan *Service Quality* dilihat dari hasil nilai GAP antara kepentingan dan kepuasan konsumen menunjukan seluruh atribut pelayanan bernilai negatif, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan Nissan Soekarno Hatta masih belum memenuhi kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil dari *matrix importance performance analiysis* hasil pemetaan diagram kartesius maka atribut pelayanan yang berada pada kuadran 1 di jadikan prioritas perbaikan yang artinya perusahaan harus melakukan (*Critical Attention*) kepada atribut pelayanan P1, P6, P12, P15 karena pelayanan yang diangap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai yang rasakan.
3. Dari hasil analisis matriks *House of Quality* dapat disimpulkan urutan perbaikan yang memiliki nilai prioritas tertinggi merupakan suatu pelayanan yang harus diutamakan untuk perbaikan pelayanan Nissan Soekarno Hatta Bandung. Yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan adalah atribut P1 Kemudahan membuat jadwal booking service *appointment* sebelum mendatangi bengkel dilihat dari nilai matriks perencanaan *Raw Weight* sebesar 15,04. Untuk perbaikan Respon teknis yang digunakan sebagai usulan perbaikan yang memberikan kontribusi besar dalam perbaikan kualitas pelayanan adalah respon teknis R03 tersedia Operator *service* advisor online”dengan nilai *contribution* perbaikan sebesar 235,62. Maka dapat disimpulkan respon teknis yang bisa memberikan kontribusi perbaikan pada

atribut pelayanan P1 yaitu Kemudahan membuat jadwal booking *service appointment* sebelum mendatangi bengkel, atribut pelayanan P6 yaitu kelengkapan penjelasan dari *service advisor*, dan atribut pelayanan P12 yaitu Penjelasan pengantian dan rincian biaya *service*.

6.2. Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan kesimpulan yang diperoleh yaitu :

1. Untuk memperbaiki pelayanan *service* Nissan Soekarno Hatta agar lebih baik lagi, diupayakan untuk menambah jumlah operator khusus untuk pelayanan yang optimal.
2. Nilai tertinggi pada karakteristik teknis pada *house of quality* bisa dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan service Nissan Soekarno Hatta.
3. Penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dalam pelayanan service Nissan Soekarno Hatta.