

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan interpretasi dari pengolahan data dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persyaratan konsumen (keinginan konsumen) terhadap produk dan pelayanan bengkel motor MJ adalah Mekanik bersertifikat, pengecekan kendaraan secara detail, kelengkapan peralatan bengkel, kelengkapan spare Part, Kesigapan petugas jika ada komplain, kecepatan layanan, ketepatan analisis masalah, lokasi bengkel, pelayanan dan keramahan mekanik, komunikasi dan penjelasan dari mekanik, kebersihan dan kerapian bengkel, kenyamanan tempat, fasilitas pendukung.
2. Usulan strategi pemasaran untuk Bengkel Motor MJ yang efektif dengan memprioritaskan urutan atribut berdasarkan diagram SWOT sebagai berikut :
 - Tetap menjaga kemampuan teknikal mekanik dengan mempertahankan mekanik bersertifikat di lokasi bengkel MJ.
 - Gencar melakukan pengecekan kendaraan secara detail dan selesai dengan cepat dan akurat
 - Selalu berkomunikasi dan memberikan penjelasan kepada konsumen serta memberikan kenyamanan ruang tunggu untuk bersantai
 - Memberikan pelayanan dan keramahan mekanik dengan menangani klaim konsumen
3. Target yang utama adalah pelanggan yang daerahnya dekat dengan lokasi, pasar dan dekat dengan pabrik/peredagangan.

6.2. Saran

1. Untuk mampu dan unggul dalam persaingan pasar, maka Bengkel Motor MJ harus memperhatikan semua keinginan konsumen yang berhubungan dengan produk dan pelayanannya terutama pada atribut-atribut yang lebih dimenangkan oleh Bengkel Motor MJ.
2. Bengkel Motor MJ perlu melakukan survey kepuasan pelanggan setiap bulannya, agar dapat meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Karena itu lingkungan usaha yang selalu dinamis membutuhkan perbaikan yang terus menerus sesuai dengan prinsip peningkatan mutu.
3. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut lagi dalam menentukan tingkat kepentingan kebutuhan konsumen.