

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuisioner awal, maka di dapatkan 12 atribut pelayanan yang ada di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK atribut tersebut antara lain:

**Tabel 6.1 Atribut Pelayanan**

<b>Dimensi</b>	<b>Atribut</b>
Bukti Fisik ( <i>Tangiabels</i> )	Penampilan / kerapian karyawan
	Kebersihan dan kenyamanan fasilitas konsumen (ruang tunggu, toilet,dll)
	Ketersediaan peralatan untuk perawatan mobil
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Ketepatan waktu penyelesaian perawatan
Daya Tangkap ( <i>Responsiveness</i> )	Kecepatan / responsif karyawan terhadap permintaan konsumen
	Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah kendaraan dengan cepat dan tepat.
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Kualitas Perawatan kendaraan sudah sesuai dengan permintaan konsumen.
	Kewajaran harga perawatan
	Kemudahan cara pembayaran
	Keramahan / Sopan santun karyawan saat melayani konsumen
Empaty	Kemampuan karyawan dalam berinteraksi dengan konsumen

	Kemampuan karyawan dalam mengingat masalah dan preferensi konsumen sebelumnya.
--	--

dan dari perhitungan *defuzzyfikasi* dan *gap servqual* atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK adalah:

- a. Atribut ketepatan waktu penyelesaian perawatan memiliki nilai gap tertinggi dengan nilai -0,031. Sedangkan atribut kemampuan karyawan dalam menyelesaikan masalah kendaraan dengan cepat dan tepat, memiliki nilai gap terendah dengan nilai 0,018.
  - b. Perhitungan nilai gap *servqual* perdimensi, *Tangiabels* memiliki nilai gap tertinggi dengan nilai -0,058. artinya pada dimensi ini harus lebih di prioritaskan perbaikannya, sedangkan dimensi *responsive* memiliki nilai gap terendah dengan nilai -0,003.
  - c. Perhitungan gap secara keseluruhan pada kelima dimensi menunjukkan bahwa gap antara persepsi dan harapan sebesar -0,140. Berarti apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pihak manajemen THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK dan untuk kedepannya harus dilakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Langkah – langkah alternatif sebagai upaya strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK antara lain:
- a. Memberikan pelatihan kepada karyawan secara berkala sehingga memiliki rasa tanggung jawab dan etos kerja yang tinggi serta selalu melaksanakan SOP (*Standart Operasionl Procedure*) yang ada.
  - b. motivasi kepada karyawan akan pentingnya kebersihan & kenyamanan tempat kerja.

- c. Selalu menambah peralatan perawatan dan produk ( aksesoris ) yang akan dijual.
- d. Memberi teguran atau sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dan tidak mematuhi aturan perusahaan.

## **6.2. Saran**

Setelah melakukan penelitian di THE AUTO BRIDAL 27 GRESIK, adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dalam melakukan perbaikan kualitas pelayanan di masa yang akan datang sebaiknya pihak manajemen memfokuskan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.
2. Diharapkan pihak manajemen melakukan tindakan evaluasi secara berkala sesuai dengan harapan dan kepuasan konsumen, untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang telah di berikan.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, sebaiknya pihak manajemen melakukan evaluasi untuk merencanakan langkah perbaikan kedepan.