

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan perhitungan *gap servqual* setelah *defuzzyfikasi*, atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel PT. Arina Parama jaya adalah :
 - a. Atribut kenyamanan dan kebersihan fasilitas konsumen (ruang tunggu, toilet, ruang merokok, dll) memiliki nilai gap yang paling rendah yaitu sebesar 0,1 dan atribut kebersihan kendaraan setelah perawatan atau perbaikan memiliki nilai gap paling tinggi yaitu sebesar -0,1133.
 - b. Hasil perhitungan nilai gap *servqual* per dimensi menunjukkan bahwa aspek *Tangibels* memiliki nilai gap yang paling rendah yaitu sebesar 0,0066 dan aspek *Reliability* memiliki nilai gap yang paling tinggi yaitu -0,0707.
 - c. Hasil perhitungan gap secara keseluruhan (antara persepsi dan harapan) pada kelima dimensi menunjukkan bahwa nilai gap yang dihasilkan adalah negatif sebesar -0,2130. Berarti apa yang diharapkan konsumen belum sesuai dengan apa yang telah diberikan oleh pihak manajemen PT. Arina Parama Jaya, Sehingga secara keseluruhan harus dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di bengkel PT. Arina Parama Jaya.

6.2. Saran

6.2.1. Saran Untuk Permasalahan

Berdasarkan hasil perhitungan *gap servqual* setelah *defuzzyfikasi*, atribut dengan nilai gap negatif terbesar yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bengkel PT. Arina Parama jaya adalah pada atribut kebersihan kendaraan setelah perawatan atau perbaikan memiliki nilai gap paling tinggi yaitu sebesar -0,1133.

Adapun saran dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan permasalahan di PT. Arina Parama Jaya diteliti dengan metode diagram tulang ikan (fishbone), dan hasilnya adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pembersihan kendaraan secara rutin setiap selesai perawatan atau perbaikan walaupun kendaraan tidak terlalu kotor.
2. Lebih cermat dan teliti dalam membersihkan kendaraan terutama pada bagian-bagian yang sulit dilihat secara visual.
3. Pengecekan ulang dan memastikan bahwa permasalahan pada kendaraan sudah terselesaikan sesuai dengan permintaan konsumen.
4. Memberikan pelatihan kepada petugas cuci secara rutin.
5. Membuat alur proses kerja pembersihan kendaraan agar lebih efektif dan efisien untuk kemudian dijadikan SOP proses cuci.

6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Setelah melakukan penelitian di bengkel PT. Arina Parama Jaya, adapun beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan peneliti melakukan pengamatan lebih detail di lapangan dan melakukan brainstorming dengan pihak manajemen dari berbagai jabatan sehingga data yang diperoleh akan semakin banyak dan kemungkinan bisa dijadikan data pendukung.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini sebaiknya peneliti mempelajari dengan baik dan benar mengenai metode yang akan dipilih dalam menyelesaikan permasalahan sehingga akan didapatkan hasil yang maksimal.
3. Dalam menentukan bentuk keaburan (*fuzzy*) pada masing-masing atribut sebaiknya peneliti melakukan diskusi dengan beberapa pakar ahli bahasa indonesia.
4. Kuisisioner pendahuluan disarankan supaya diberikan kepada responden yang lebih banyak dan lebih luas agar atribut yang didapatkan lebih maksimal.