

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada tahapan ini di jelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil untuk penelitian yang berjudul “Usulan peningkatan kualitas pelayanan Dengan Model Kano Dan *Quality Function Deployment* (QFD) Pada bengkel Mutiara Motor”. Berdasarkan usulan dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada bengkel Mutiara Motor saat ini cukup memuaskan dilihat dari tingkat kepuasannya, tapi ada beberapa atribut yang harus d perbaiki dilihat dari nilai normalisasi raw weight yang tinggi agar dapat memenuhi keinginan konsumen
2. Atribut kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Mutiara Motor dapat dilihat pada tingkat kepentingan yaitu:
 - a. Tempat tunggu yang nyaman (3,73)
 - b. Tersedia garansi servis (3,65)
 - c. Mekanik yang handal (3,59)
 - d. Tersedia toilet (3,23)
 - e. Servis cepat dan akurat (3,27)
 - f. Kelengkapan alat bengkel yang memadai (3,20)
 - g. Pegawai yang cekatan (3,16)
 - h. Spare part lengkap (3,11)
 - i. Tersedia wifi (2,97)
 - j. Harga servis sesuai pasaran (2,97)
3. Metode Kano digunakan untuk mengkategorikan Atribut sesuai Kategori Kano. Didapat dari hasil analisa metode Kano dalam mengkategorikan atribut kedalam kategori kano, yaitu:
 - a. Atribut dalam (*Attractive*) yaitu:
 1. Pegawai yang cekatan (*Attractive*)
 2. Kelengkapan alat bengkel yang memadai (*Attractive*)
 3. Spare part lengkap (*Attractive*)

- b. Atribut dalam (*Must-be*) yaitu:
1. Mekanik yang handal (*Must-be*)
 2. Servis cepat dan akurat (*Must-be*)
 3. Tersedia toilet (*Must-be*)
 4. Harga servis sesuai pasaran (*Must-be*)
 5. Tersedia garansi service (*Must-be*)
- c. Atribut dalam (*One-dimensional*) yaitu:
1. Tempat tunggu yang nyaman (*One dimensional*)
 2. Tersedia wifi (*One dimensional*)
- d. Atribut dalam (*Indifferent*)
1. Lokasi yang strategis (*Indifferent*)
 2. Bonus servis gratis (*Indifferent*)
4. Metode Quality Function Deployment (QFD) dapat menjelaskan sebagai alat bantu untuk mengetahui dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, serta dapat juga di gunakan sebagai alat pemberi informasi dalam mengidentifikasi produk/jasa yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Atribut-atribut kriteria untuk pelayanan bengkel Mutiara Motor kemudian dilakukan perhitungan dengan membuat rumah kualitas.

Dari hasil perhitungan Normalisasi Raw Weight diperoleh urutan atribut yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada bengkel Mutiara Motor menurut voice of customer yang harus diperhatikan oleh pihak bengkel Mutiara Motor antara lain Servis cepat dan akurat (0,13), mekanik yang handal (0,11), pegawai yang cekatan (0,11), spare part lengkap (0,11), tersedia garansi servis (0,11),.

Dari penjelasan diatas dapat kita uraikan dan usulkan perbaikan pada beberapa atribut yang memiliki nilai yang tinggi sampai terendah antara lain:

1. Servis cepat dan akurat (0,13)

- Pengembangan kemampuan berkomunikasi.

Dengan melakukan bimbingan berkomunikasi yang baik kepada karyawan maka karyawan akan mengetahui cara berkomunikasi yang baik terhadap konsumen.

- Standarisasi perlengkapan bengkel.
Setiap satu bulan sekali pegawai harus melakukan checklist untuk mengetahui perlengkapan apa saja yang di butuhkan mekanik.
- Menjaga kualitas servis.
Harus sesuai prosedur yang ada disaat mekanik melakukan perbaikan servis.
- Pengembangan kemampuan teknikal mekanik.
Dengan adanya pelatihan kepada mekanik setiap satu bulan sekali maka mekanik diharapkan dapat berkembang dan lebih memahami.

2. Mekanik yang handal (0,11)

- Pengembangan kemampuan teknikal mekanik.
Dengan adanya pelatihan kepada mekanik setiap satu bulan sekali maka mekanik diharapkan dapat berkembang dan lebih memahami.
- Standarisasi peralatan bengkel.
Setiap satu bulan sekali pegawai harus melakukan checklist untuk mengetahui perlengkapan apa saja yang di butuhkan mekanik.

3. Pegawai yang cekatan(0,11)

- Pengembangan kemampuan berkomunikasi.
Dengan melakukan bimbingan berkomunikasi yang baik kepada karyawan maka karyawan akan mengetahui cara berkomunikasi yang baik terhadap konsumen.
- Pengembangan kemampuan teknikal mekanik.
Dengan adanya pelatihan kepada mekanik setiap satu bulan sekali maka mekanik diharapkan dapat berkembang dan lebih memahami.

4. Spare part lengkap(0,11)

- Standarisasi peralatan bengkel.
Setiap satu bulan sekali pegawai harus melakukan checklist untuk mengetahui perlengkapan apa saja yang di butuhkan mekanik.
- Standarisasi minimum stock spare part.

Setiap satu bulan sekali pegawai harus melakukan checklist untuk mengetahui stock minimum spare part.

5. Tersedia garansi servis (0,11)

- Program marketing servis.

Dengan adanya program marketing servis (garansi) maka konsumen yang melakukan perbaikan di bengkel akan lebih percaya dan melakukan servis kembali ke bengkel tersebut

6.2. Saran

6.2.1. Saran Untuk Perusahaan

Bengkel Mutiara Motor harus lebih memperhatikan atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen. Untuk mendapatkan hasil pengembangan produk/jasa yang memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: faktor manajemen pengembang produk/jasa juga komplain-komplain dari konsumen. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

6.2.2. Saran Untuk Peneliti

Sebagai peneliti, mungkin penelitian ini masih dari kata sempurna namun diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sedikit masukan, saran dari peneliti semoga bermanfaat dan berguna. Bagi para peneliti yang menggunakan metode ini, diharapkan lebih disempurnakan lagi dalam menentukan atribut yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam laporan ini peneliti menggunakan Model Kano dan Quality Function Deployment (QFD) di Bengkel Mutiara Motor untuk menyelesaikan permasalahan.