

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan analisa yang telah diuraikan pada bab IV dan V, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan atribut Kano diatas diperoleh hasil bahwa keramahan karyawan berada pada nilai yang paling rendah dan penampilan karyawan rapi berada pada nilai yang paling tinggi.
2. Hal-hal yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Bengkel Nabila Gresik adalah sebagai berikut:
  - a. Kemampuan tanggap dalam memenuhi keluhan pelanggan
  - b. Kemampuan menganalisa masalah kerusakan
  - c. Kejelasan biaya dan waktu penyelesaian
  - d. Garansi hasil reparasi
  - e. Tersediannya tempat kritik dan saran
  - f. Keramahan karyawan

#### **6.2 Saran**

##### **6.2.1 Saran Untuk Perusahaan**

1. Perusahaan supaya sudah menyiapkan melatih karyawan agar dapat berkomunikasi dengan ramah kepada pelanggan agar dapat meningkatkan pelayanan di bengkel.
2. Perusahaan supaya sering mengadakan evaluasi tentang kinerja pegawainya.
3. Diharapkan perusahaan secepatnya mampu menganalisa masalah kerusakan dan dikomunikasikan kepada pelanggan bengkel mengenai kerusakan dan penggantian sparepart yang diperlukan.

### 6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

1. Diharapkan kedepanya penelitian ini tidak hanya sebatas menghitung, selanjutnya hanya memberikan rekomendasi saja tetapi langsung bisa di terapkan di perusahaan.
2. Diharapkan kedepanya penelitian ini dikembangkan dengan metode-metode yang lain.

