

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pada tahapan ini di jelaskan tentang kesimpulan yang dapat diambil untuk penelitian yang berjudul “Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bengkel Motor *King Modified* Gresik dengan Model Kano Dan *Quality Function Deployment* (QFD)”. Berdasarkan usulan dan evaluasi yang dilakukan dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berhasil mengidentifikasi 11 atribut pelayanan jasa perawatan dan perbaikan bengkel *king modified* berdasarkan hasil kuesioner yang telah diuji dan dievaluasi, dapat diketahui kategori tiap-tiap pernyataan berdasarkan kano model, kategori kano sendiri antara lain yaitu ada kategori *Attractive*, *Must-be*, *one dimensional*, dan *indifferent* dalam kategori *Attractive* atribut yang masuk kedalamnya ada Pegawai yang cekatan, Kelengkapan alat bengkel yang memadai. Sparepart lengkap, Keterampilan dan pengetahuan mekanik baik, Kamar mandi terjaga kebersihannya, Fasilitas ruang tunggu memadai, Tersedia wifi, Tempat kritik dan saran di perhatikan. Dan dalam atribut *Must-be* ada Pelayanan sesuai jadwal dan Harga servis sesuai pasaran. Dan dalam atribut *One –dimensional* Garansi servis yang cukup.
2. Atribut kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel *king modified* dapat dilihat pada tingkat kepentingan yaitu: Harga servis sesuai pasaran (4,31), Pelayanan sesuai jadwal (4,24), Sparepart lengkap (4,17), Keterampilan dan pengetahuan mekanik (4,16), Tempat kritik dan saran (4,09), Fasilitas ruang tunggu memadai (4,08), tersedia wifi (4,05), Pegawai yang cekatan (3,98), kamar mandi terjaga kebersihannya (3,98), kelengkapan alat bengkel yang memadai (3,97), garansi servis cukup (3,94).
3. Usulan peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel *king modified* berdasarkan QFD dari perhitungan *Normalisasi Raw Weight* adalah sebagai berikut :
 - a. Sparepart lengkap

- Standarisasi minimum stock spare part
- a. Harga sesuai pasaran
 - Penyesuaian biaya servis sesuai dengan pada umumnya
- b. Pelayanan sesuai jadwal
 - Membuat alur SOP (*Standard operasioal prosedur*) servis
- c. Kamar mandi terjaga kebersihannya
 - Melakukan *cleaning* rutin
- d. Keterampilan dan pengetahuan mekanik baik
 - Pelatihan mekaik sesuai standar
- e. Fasilitas ruang tunggu memadai
 - Perbaiki fasilitas tempat tunggu
- f. Tempat kritik dan saran di perhatikan
 - Diperbaiki dan rutin cek form kritik saran
- g. Pegawai yang cekatan
 - Pengembangan kemampuan pegawai
- h. Tersedia wifi
 - Penambahan fasilitas pendukung
- i. Kelengkapan alat bengkel yang memadai
 - Cek dan pembaruan peralatan bengkel rutin.
- j. Garansi servis cukup
Pemberian garansi cukup atau sesuai

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Bengkel *king modified* harus memperhatikan atribut-atribut pelayanan yang mempunyai tingkat kepuasan yang rendah, agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan menambah nilai bagi perusahaan. Untuk mendapatkan hasil pengembangan produk/jasa yang memuaskan, maka perusahaan harus memperhatikan beberapa hal, yaitu: faktor manajemen pengembangan produk/jasa dan juga komplain-komplain dari pelanggan. Sehingga perusahaan dapat mengetahui seberapa jauh tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

6.2.2 Saran Untuk Peneliti

Sebagai peneliti, mungkin penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, tapi diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan, Bagi para peneliti selanjutnya sedikit saran dan masukan :

1. Responden dalam mengisi kuesioner harus diberikan pemahaman mengenai masing-masing atribut layanan, sehingga setiap responden memiliki persepsi yang sama mengenai pengertian dari setiap atribut pelayanan. Dengan begitu maka data yang didapat nantinya akan sesuai atau valid dan realibel.
2. Pengolahan data uji validitas dan realibilitas sebaiknya menggunakan software spss sehingga dapat mempercepat penelitian dan tingkat akurasi lebih baik dan kemungkinan kesalahan lebih rendah. Karena jika perhitungan dilakukan manual nantinya akan membutuhkan waktu yang lama dan memiliki resiko kesalahan perhitungan yang tinggi.