

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi dari pengolahan data, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Atribut yang diprioritaskan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan bengkel Star Giri menurut nilai *Raw weight* adalah :
  - 1) Ketepatan masalah
  - 2) Harga sandart pasar
  - 3) Service cepat dan akurat
  - 4) Tersedia garansi servis
  - 5) Pegawai yang ramah
  - 6) Sparepart lengkap
  - 7) Tersedia Toilet
  - 8) Mekanik yang handal
  - 9) Tempat tunggu yang nyaman dan bersih.
2. Setelah mengetahui atribut yang diprioritaskan oleh konsumen, bengkel Star Giri juga harus memperhatikan respon teknis agar bisa memuaskan kebutuhan konsumen yang dimana nilai respon teknis ini dilihat dari nilai prioritas, dari nilai prioritas menunjukkan nilai tertinggi adalah meningkatkan teknikal kemampuan mekanik dengan nilai 2,71 dan untuk yang terendah adalah penambahan fasilitas pendukung dengan nilai 1,26.
3. Berdasarkan hasil dari diagram analisis SWOT, mengatakan bahwa bengkel Star Giri berada pada kordinat kekuatan (*Strenght*)-peluang (*Opportunity*) pada kuadran 1 yang dimana hal ini mendukung strategi agresif yaitu membuat strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang. Strategi S-O bengkel Star Giri :
  - a. Memberikan pelayanan terbaik dan keramahan mekanik
  - b. Disiplin melakukan pengecekan secara detail saat menyervis
  - c. Memberikan penjelasan yang detail kepada pelanggan
  - d. Memperbanyak stock *Sparepart*

## **6.2. Saran**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan unggul dalam persaingan pasar, maka bengkel Star Giri harus memperhatikan keinginan pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan bengkel Star Giri.
2. Bengkel Star Giri harus melakukan riset pasar secara berkala agar dapat mengetahui perubahan perilaku pelanggan terhadap atribut kualitas pelayanan bengkel Star Giri.