

BAB 8

KESIMPULAN DAN SARAN

8.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang sudah dilakukan di bengkel Protect Auto Care & Service serta hasil pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. *Customer* merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan bengkel Protect Auto Care & Service yang dibuktikan dengan adanya nilai kesenjangan/GAP antara nilai persepsi dengan nilai harapan dari *customer*. Nilai GAP terbesar terdapat pada atribut A04 dengan nilai -0,74. Atribut A04 menjelaskan mengenai peralatan yang digunakan modern dan terbaru. Nilai GAP terkecil terdapat pada atribut A15 dengan nilai -,010. Atribut A15 menjelaskan mengenai karyawan dapat menanamkan kepercayaan kepada pelanggan. Nilai dari GAP tersebut membuktikan bahwa perlu dilakukan perbaikan pada pelayanan di bengkel Protect Auto Care & Service.
- b. Dari beberapa atribut pelayanan, terdapat 4 atribut pelayanan pada bengkel Protect Auto Care & Service yang menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan. Atribut tersebut antara lain mengenai kondisi bengkel bersih dan rapi (A01), kondisi fasilitas pendukung (ruang tunggu, toilet) nyaman dan bersih (A02) memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan (A06) dan permasalahan dan keluhan ditangani dengan cepat dan tepat (12). Akar permasalahan yang terdapat pada tiap atribut pelayanan pada bengkel Protect Auto Care & Service yaitu fasilitas yang kurang pada bengkel, kinerja dan skill karyawan yang kurang dalam melakukan *service*, serta kebersihan yang kurang pada bengkel.
- c. Terdapat pemilihan alternatif usulan solusi pada bengkel Protect Auto Care & Service yaitu sebagai berikut:
 - i. Memberikan jadwal piket kebersihan dan melakukan pembersihan bengkel dengan dengan jenis kebersihan skala kecil dan skala besar yang dilakukan dengan 3 waktu yaitu pagi, sore dan setiap seminggu sekali. Pembersihan skala kecil antara lain yaitu ruang tunggu, toilet, area kerja/perbaikan dan tempat peralatan dan pembersihan skala besar yaitu pembersihan oli-oli yang tersisa dan dikumpulkan serta dimanfaatkan kembali seperti dijual dan pembersihan peralatan. Dengan dibutuhkan biaya untuk alat kebersihan sebesar Rp 102.900. Serta pembuatan SOP terkait dengan piket kebersihan dengan tujuan

agar karyawan dapat menjaga kebersihan di bengkel untuk menciptakan kondisi yang bersih dan nyaman bagi *customer* serta karyawan dalam melakukan pekerjaan, dengan biaya pembuatan poster sebesar Rp 50.000

ii. Penambahan karyawan mekanik dengan biaya Rp 2.000.000/Bulan yang mampu melakukan perbaikan mobil sebanyak 7 mobil dalam 1 hari untuk meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

iii. Memberikan pelatihan kepada karyawan selama satu bulan sekali dengan waktu selama 2 jam yang dilakukan oleh pimpinan untuk meningkatkan *skill* kerja karyawan.

iv. Memberikan penambahan alat *scanner* mobil universal maxidiag MD808 pro dengan biaya Rp 5.500.000. Tujuan dari penambahan alat yaitu untuk memudahkan pada saat melakukan diagnosis kerusakan pada mobil *customer*.

v. Penambahan 1 karyawan mekanik serta penambahan alat *scanner* dapat memberikan penghematan waktu service dari yang awalnya membutuhkan waktu 1 jam 20 menit dan 1 jam 35 menit menjadi 50 menit, penghematan waktu mencapai 30 menit hingga 45 menit.

Total biaya yang dikeluarkan untuk dilakukan implementasi solusi perbaikan pada bengkel Protect Auto Care & Service yaitu sebesar Rp 7.652.900

8.2. Saran

Saran yang akan diberikan pada penelitian di masa depan yaitu diharapkan untuk berfokus pada ketersediaan dan penjualan dari barang/*sparepart* yang terdapat pada bengkel Protect Auto Care & Service. Selain itu untuk penelitian selanjutnya diharapkan menggunakan metode yang lain, dengan tujuan untuk dapat membandingkan hasil dari penyelesaian masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M.R., 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metode *Service Quality (Servqual)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, Skripsi pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UII Yogyakarta.
- Achmad, E.R., 2020, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen, Skripsi pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, UIN Malang.
- Bhote, K.R., 1996, *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Great Profitability*. New York: AMA Membership Publications Division, American Management Association.
- Damanik, R. E., 2019, Pengendalian Kualitas dengan Menggunakan Metode *Seven Steps of Quality Improvement* di Tiara Offsit Yogyakarta, Skripsi pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Kotler, P., 2009, Manajemen Pemasaran. Edisi 13. Jilid-1. Jakarta : Erlangga.
- Munthafa. A. E., & Mubarak, H., 2017, Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process* dalam Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Mahasiswa Berprestasi. *Jurnal Siliwangi*, 3 (2), pp. 192-201.
- Parasuraman, A., 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.
- Prananda, Y., 2019, Penerapan Metode *Service Quality (SERVQUAL)* Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI* 12 (1), pp. 1-11
- Sholeha, L., 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di AHASS Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Pendidikan Ekonomi* Vol. 12 (1), pp. 15-25
- Yakti, G.I., 2018, Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode *Customer Satisfaction Indeks* dan *Service Quality*, Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, UII Yogyakarta.