

## BAB 8

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 8.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang dilakukan, maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Konsumen masih kurang puas dengan pelayanan Bengkel Ferlindo dengan 13 dari 20 atribut pelayanan masih mendapat nilai GAP kurang dari 0. Atribut tersebut adalah Atribut P1 tentang hasil perbaikan, Atribut P4 tentang lama waktu tunggu, Atribut P5 tentang kecepatan pengerjaan, Atribut P9 tentang kejujuran karyawan, Atribut P12 tentang jaminan perbaikan, Atribut P13 tentang kemampuan karyawan menjelaskan masalah, Atribut P14 tentang karyawan menyapa konsumen, Atribut P15 tentang karyawan mendengarkan keluhan, Atribut P16 tentang karyawan memperbaharui kondisi perbaikan, Atribut P17 tentang kondisi peralatan, Atribut P18 tentang penampilan seragam karyawan, Atribut P19 tentang kondisi ruang tunggu, dan Atribut P20 tentang kondisi ruang kerja dengan nilai GAP terbesar sebesar -0,19.
- b. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* terdapat 4 atribut pelayanan yang diperbaiki oleh Bengkel Ferlindo. Atribut tersebut berupa Atribut P4 yang membahas masalah waktu tunggu pekerjaan, Atribut P5 yang membahas masalah kecepatan pengerjaan montir, Atribut P11 yang membahas masalah kualitas suku cadang, dan P14 yang membahas masalah kemampuan karyawan menjelaskan masalah pada mobil.
- c. Terdapat 5 usulan solusi alternatif yang diberikan kepada Bengkel Ferlindo:
  - i. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) tentang proses perbaikan mobil agar memiliki standar dan aturan pada proses bisnis sehingga pekerjaan lebih efisien dan mengurangi kesalahan dalam bekerja.
  - ii. Penambahan mekanik dengan gaji Rp 450.000 per minggu
  - iii. Penambahan perkakas berupa *power tool* Stanley SBW910
  - iv. Melakukan pelatihan yang dilakukan 1 kali setiap bulan dengan tema relevan yang meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman karyawan.

- v. Pembuatan jadwal pemeriksaan gudang harian, pemeriksaan gudang mingguan, dan pemeriksaan gudang bulanan.
- d. Berdasarkan pengukuran SAW usulan melakukan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman menjadi prioritas perbaikan dengan nilai sebesar 0,77
- e. Hasil implementasi menunjukkan kenaikan penilaian bintang 5 pada *google review* sebesar 5,49%

## 8.2. Saran

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian berikutnya adalah sebaiknya melakukan penelitian yang bertema pada optimasi proses perbaikan. Penelitian tentang meningkatkan proses perbaikan agar lebih optimal baik dari penjadwalan hingga tata letak ruang kerja agar kualitas pelayanan Bengkel Ferlindo semakin meningkat.

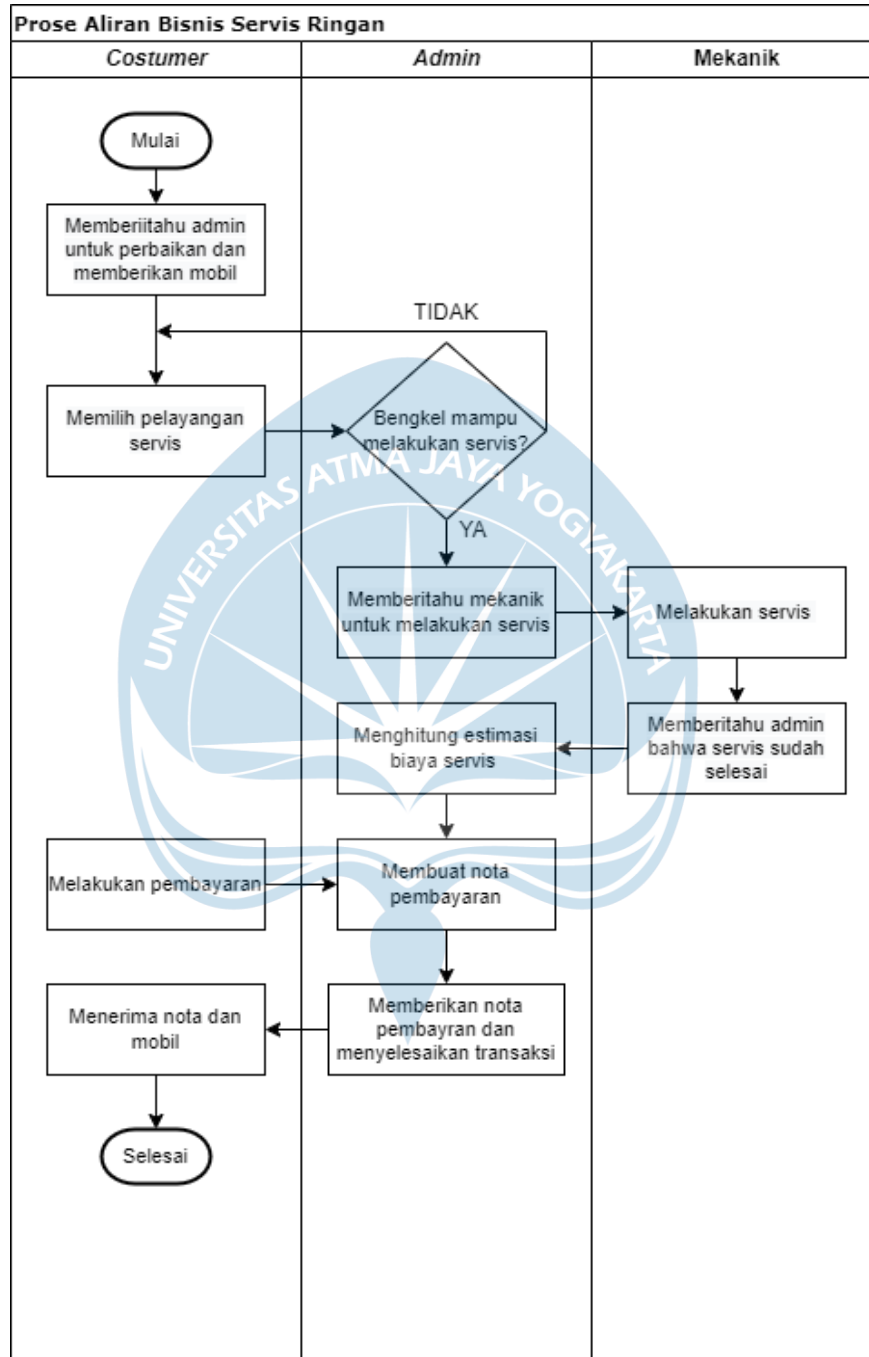


## DAFTAR PUSTAKA

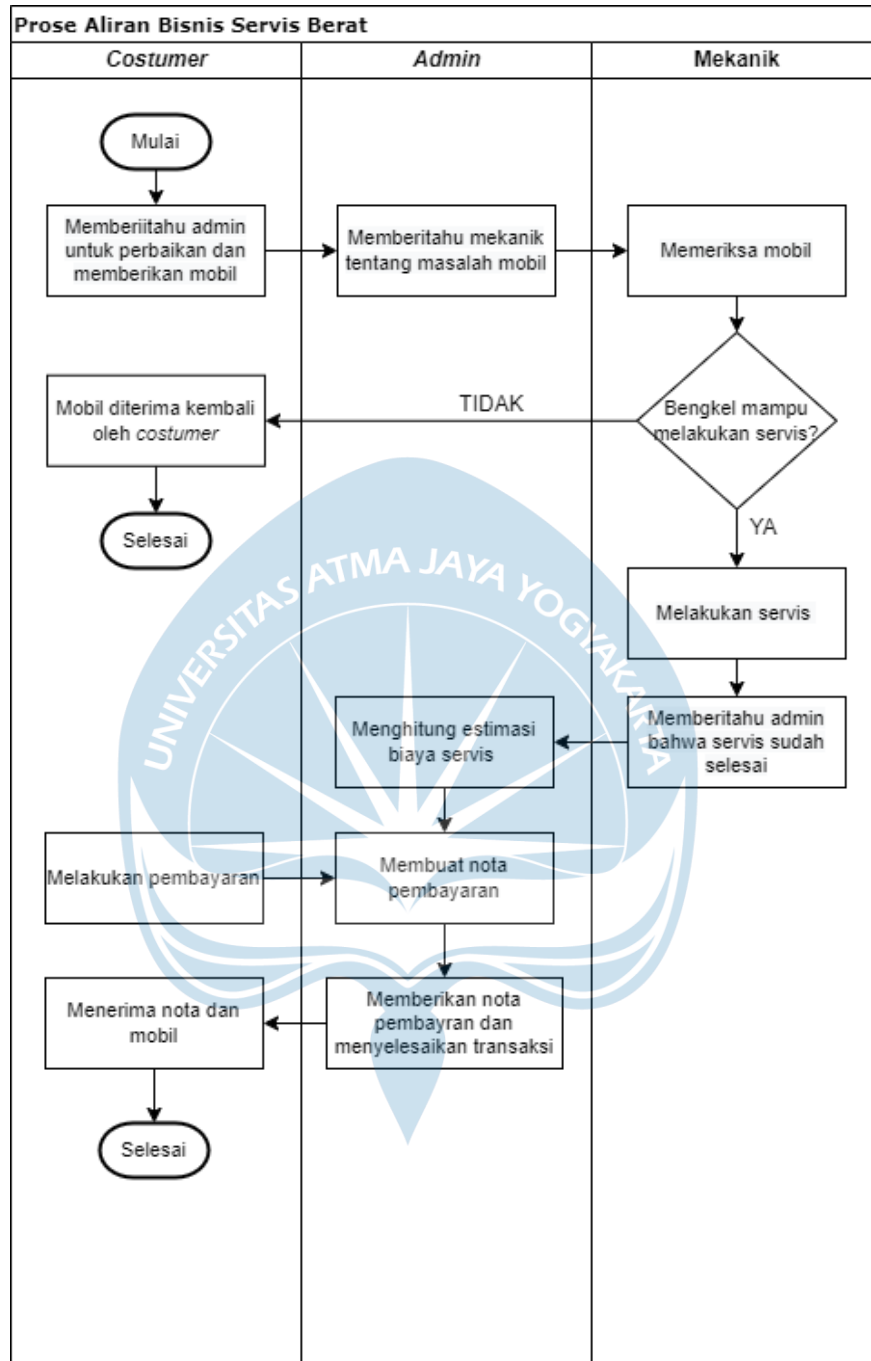
- Bhaskar. 2017. Quality, Productivity and Customer Satisfaction in Service Operation: An Empirical Study. *International Journal of Mechanical Engineering and Technology* Volume: 8, Issue: 10.
- Darma, Budi. 2021. STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R<sup>2</sup>). Bogor: Guepedia.
- Gheorghe., & Nadia. 2018. Application of Fishbone Diagram to Determine the Risk of an Event with Multiple Cause. *Management Research and Practice* Volume: 2, Issue: 1.
- Hanif., & Hafeez., & Riaz. 2018. A J Factor Affecting Customer Satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics*, Issue 60.
- Jonkisz., & Karniej., & Krasowska. 2021. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services. *International Journal of Research and Public Health* Volume: 8.
- Ramya. 2019. Service Quality and It's Dimensions. *EPRA International Journal of Research & Development* Volume: 4, Issue: 2.
- Rita., & Oliveria., & Farisa. 2019. The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. Portugal: Universidade Nova de Lisboa.
- Windarto, A. P. 2017. Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PTPN III Pematangsiantar dengan Metode Simple Additive Weighting (SAW). *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (JURASIK)*. 2(1), 88.

## LAMPIRAN

Lampiran 1. Proses Bisnis Servis Ringan



Lampiran 2. Proses Bisnis Servis Besar



### Lampiran 3. Komentar Hasil Implementasi

**M ANUGERAH SUTANTO PUTRA**  
1 review · 1 photo  
★★★★★ 2 weeks ago **NEW**  
(Translated by Google) wow the workshop is fast and tidy  
(Original)  
wow bengkel nya fast pengerjaan dan rapih  
Like

**ZetaGamers "Reza"**  
1 review  
★★★★★ 2 weeks ago **NEW**  
(Translated by Google) those who have a ford must stop by here sis  
(Original)  
yang punya ford wajib mampir sini si  
Like

**M. REZA PAHLEVI**  
1 review  
★★★★★ 2 weeks ago **NEW**  
(Translated by Google) Very good service, friendly and nimble coy.  
(Original)  
Pelayanan oke banget, ramah dan cekatan coy.  
Like

**Isha Ismaeel**  
Local Guide · 6 reviews · 2 photos  
★★★★★ 6 days ago **NEW**  
(Translated by Google) Satisfying  
(Original)  
Memuaskan  
2

**Bramantio Wisnu**  
1 review  
★★★★★ 4 days ago **NEW**  
(Translated by Google) Fast service and good repair results  
(Original)  
Pelayanan cepat dan hasil perbaikan baik  
Like

**Rakan Alfathan**  
10 reviews  
★★★★★ 4 days ago **NEW**  
(Translated by Google) Satisfactory repair. Get guaranteed again  
(Original)  
Perbaikan memuaskan. Dapat jaminan lagi  
**Service:** Oil change  
Like

Lampiran 4. Pertanyaan Kepuasan Konsumen

No	Pertanyaan	Penilaian														
		Presepsi					Harapan					Tingkat Kepentingan				
<i>Reliability / Keandalan</i>																
1	Bagaimana hasil perbaikan Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Bagaimana kondisi jangka panjang hasil perbaikan Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Kemampuan bengkel memperbaiki kerusakan mobil?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Waktu tunggu pengerjaan?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>																
5	Bagaimana kecepatan montir dalam pengerjaan?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Bagaimana kecepatan proses transaksi dalam Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Bagaimana kecepatan pendaftaran bengkel?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Bagaimana kecepatan montir dalam menganalisis masalah?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Pertanyaan Bertema Assurance / Jaminan</i>																
9	Bagaimana kejujuran karyawan Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Bagaimana keamanan karyawan Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Bagaimana kualitas part mobil yang diganti?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Kemampuan bengkel memberi jaminan dari perbaikan yang dilakukan?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Empathy / Empati</i>																
13	Kemampuan karyawan menjelaskan masalah pada mobil?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Karyawan menyapa konsumen?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Kemampuan karyawan mendengarkan keluhan konsumen?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16	Kemampuan karyawan memperbaharui kondisi perbaikan?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Tangibility / Tangibilitas</i>																
17	Bagaimana kondisi peralatan kerja Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Bagaimana penampilan karyawan bengkel dalam menggunakan seragam?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Bagaimana kondisi ruang tunggu Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Bagaimana kondisi ruang kerja Bengkel Ferlindo?	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

Lampiran 5. Tabel Rating Performance dengan Sistem Westinghouse

Faktor	Kelas	Lambang	Penyesuaian
KETERAMPILAN	Superskill	A1	(+) 0,15
		A2	(+) 0,13
	Excellent	B1	(+) 0,11
		B2	(+) 0,08
	Good	C1	(+) 0,06
		C2	(+) 0,03
	Average	D	0,00
	Fair	E1	(-) 0,05
		E2	(-) 0,10
	Poor	F1	(-) 0,16
F2		(-) 0,22	
USAHA	Superskill	A1	(+) 0,13
		A2	(+) 0,12
	Excellent	B1	(+) 0,10
		B2	(+) 0,08
	Good	C1	(+) 0,05
		C2	(+) 0,02
	Average	D	0,00
	Fair	E1	(-) 0,04
		E2	(-) 0,08
	Poor	F1	(-) 0,12
F2		(-) 0,17	
KONDISI KERJA	Ideal	A	(+) 0,06
	Excellenty	B	(+) 0,04
	Good	C	(+) 0,02
	Average	D	0,00
	Fair	E	(-) 0,03
	Poor	F	(-) 0,07
KONSISTENSI	Ideal	A	(+) 0,04
	Excellenty	B	(+) 0,03
	Good	C	(+) 0,01
	Average	D	0,00
	Fair	E	(-) 0,02
	Poor	F	(-) 0,04