

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diperoleh penulis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan (harapan) dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh bengkel AHASS PT Nusantara Surya Sakti Palembang diperoleh tingkat kesesuaian masing-masing dimensi di antaranya dimensi profesionalisme dan keterampilan (*profesionalism and skills*) sebesar 92,58%, dimensi reputasi dan *kredibilitas* (*reputation and credibility*) sebesar 91,37%, dimensi sikap dan perilaku (*attitudes and behavior*) sebesar 91,73%, dimensi aksesibilitas dan fleksibilitas (*accessibility and flexibility*) sebesar 91,49%, dimensi *Reliability* dan *Trustworthiness* sebesar 91,51%, dimensi *Service Recovery* sebesar 92,54% dan dimensi Kondisi Fisik (*Serviscape*) sebesar 94,05%. Berdasarkan hasil diagram kartesius item pernyataan terdapat yang terletak pada kuadran A memberikan tingkat kepuasan “belum puas” dan dianggap sangat penting, sedangkan item pernyataan yang terletak di kuadran B memberikan tingkat kepuasan “puas” dan dianggap penting sedangkan pada kuadran C memberikan tingkat kepuasan “belum puas” dan kurang penting terdapat dan item pernyataan yang terdapat pada kuadran D memberikan tingkat kepuasan “puas” namun kurang penting.
2. Item kualitas pelayanan jasa yang paling penting dalam memuaskan pelanggan bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang adalah kuadran A dan Kuadran B. Item pernyataan pada kuadran A yang harus ditingkatkan yaitu (2.2) Harga servis sesuai dengan hasil perbaikan yang diberikan, (4.3) Prosedur pelayanan dan pembayaran servis sederhana dan mudah, (6.2) Karyawan dapat mengendalikan situasi sehingga bengkel selalu dalam keadaan tertib. Sedangkan item kualitas pelayanan jasa yang perlu dipertahankan karena dianggap penting oleh

pelanggan dan memuaskan yaitu (1.1) Mekanik mempunyai pengetahuan mengenai perbaikan kendaraan motor dengan baik, (1.2) Mekanik memiliki keterampilan dalam mengatasi masalah kendaraan pelanggan, (2.1) Bengkel AHASS pada PT Nusantara Surya Sakti Palembang dapat dipercaya karena memiliki reputasi yang baik, (5.1) Mekanik dapat diandalkan untuk melakukan perbaikan sepeda motor, (6.1) Karyawan bengkel AHASS PT Nusantara Surya Sakti Palembang segera mengambil tindakan apabila terdapat kesalahan dalam pengerjaan servis sepeda motor, (7.1) Bengkel memiliki ruang tunggu yang nyaman, (7.3) Bengkel selalu dalam kondisi rapi dan bersih dan (7.4) Fasilitas yang disediakan seperti AC, toilet dan televisi dalam kondisi yang baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang dapat penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya perbaikan yang harus dilakukan pada item pernyataan mengenai kualitas pelayanan jasa yang terletak pada kuadran A. Perbaikan dapat dilakukan dengan cara menyederhanakan dan mempermudah pelanggan mengenai proses mendapatkan pelayanan dan pembayaran dapat dilakukan dengan cara kasir posisinya diletakkan di dekat *front desk* (administrasi) bengkel sehingga jarak antara tempat mendapatkan pelayanan dengan pembayaran dapat dijangkau dengan cepat dan mudah selain itu juga menghemat waktu pelanggan. Perbaikan pada kuadran A yang lainnya yaitu mengenai harga servis dengan kesesuaian pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan cara memberikan informasi kepada pelanggan mengenai harga dari masing-masing pelayanan servis dan biaya yang dibebankan lainnya seperti biaya jasa mekanik yang dapat diterangkan pada sebuah papan harga. Perbaikan pada kuadran A yang terakhir yaitu dengan cara sebaiknya karyawan memberikan nomor antrian untuk pelayanan di bagian administrasi agar antrian pelanggan teratur sehingga situasi bengkel tetap tertib dan tidak

terjadi penumpukan di bagian *front desk* (administrasi) pada saat bengkel sedang ramai pengunjung.

2. Sebaiknya pihak bengkel AHASS PT Nusantara Surya Sakti Palembang tetap mempertahankan item pernyataan kualitas pelayanan jasa yang letaknya sudah terdapat pada kuadran B. Hal ini dapat dilakukan dengan cara selalu konsisten dan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan selain itu disarankan agar karyawan selalu memperhatikan fasilitas yang bengkel dengan cara tetap menjaga kenyamanan ruang tunggu, menjaga kerapihan dan kebersihan kondisi bengkel dan rutin melakukan perawatan fasilitas yang disediakan seperti pendingin ruangan (AC), toilet dan televisi agar kondisinya selalu dalam kondisi yang baik.