

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, dan pembahasan penulis mengambil kesimpulan seperti di bawah ini :

1. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap antrian yang terjadi dan fasilitas pelayanan di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi dan mencocokkannya dengan konfigurasi model antrian maka konfigurasi model antrian yang digunakan dan dapat diterapkan pada sistem pelayanan di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star motor adalah model *Multi Channel – Single Phase* Artinya terdapat banyak (5) pelayanan yang disediakan oleh bengkel untuk melayani pengunjung dengan satu tahap pelayanan yang harus dilalui untuk proses pelayanan *service* (M/M/C)
2. Berdasarkan dari hasil perhitungan dengan model antrian *Multi Channel – Single Phase* (M/M/C), rata-rata waktu pelanggan menunggu dalam antrian adalah 1,92 jam atau 1 jam 55 menit 12 detik.
3. Tingkat pelayanan di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi belum optimal, dengan membandingkan hasil pengujian μ optimal dengan rata-rata tingkat pelayanan (μ) saat ini. Tingkat pelayanan saat ini lebih kecil dari hasil analisis tingkat pelayanan optimal (μ optimal) yaitu 26,44% dari kapasitas pelayanan optimal.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, untuk meningkatkan pelayanan *service* mobil di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi maka peneliti mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi peningkatan pelayanan *service* mobil yang akan datang.

- a. Menambahkan jumlah jalur pelayanan dan jumlah mekanik untuk mengurangi jumlah antrian yang ada, tetapi sebaiknya perusahaan tetap mempertimbangkan kondisi bisnis diperusahaan serta kemungkinan yang terjadi terhadap biaya yang akan di keluarkan apabila akan menambah jumlah jalur pelayanan dan jumlah mekanik.
- b. Penulis memiliki saran yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pembaca yang berminat dalam penelitian yang serupa, yaitu untuk melakukan perhitungan penyusutan peralatan agar di sesuaikan dengan umur ekonomis peralatan.

