

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Melihat pada data yang diperoleh dari analisis data dari seluruh dimensi yang menjadi pertimbangan dalam kualitas pelayanan di bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan dengan menggunakan metode *Service Quality*, adapun kesimpulan yang didapatkan sebagai berikut :

1. Perhitungan yang diperoleh dengan metode *service quality* pada masing-masing atribut untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan. Hasil yang didapat rata-rata nilai 3.638, yang jika dilakukan perhitungan nilai rata-rata didapatkan nilai harapan dengan rata-rata 4.156, dengan demikian didapatkan nilai *gap* antara kenyataan yang terjadi di perusahaan dan harapan pelanggan sebesar -0.518, dapat disimpulkan hampir seluruh pelanggan belum mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan perusahaan.
2. Dimensi *tangible* memiliki rata-rata nilai *gap* sebesar -0.658, Dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata *gap* sebesar -0.489, Dimensi *responsiveness* ini memiliki nilai rata-rata *gap* sebesar -0.563, Dimensi *assurance* ini memiliki nilai rata-rata *gap* sebesar -0.499, 5 dimensi *empathy* memiliki nilai *gap* yang jika dirata-rata sebesar -0.376.

5.2 Saran

Berikut merupakan saran yang dapat disampaikan kepada pihak perusahaan yang berlandaskan pada hasil kesimpulan dalam penelitian ini:

1. Kepada pihak bengkel AHASS Sejahtera Hikmah Sekawan untuk perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang telah diberikan.

berdasarkan atribut-atribut disetiap dimensi yang mempunyai nilai *gap* yang paling tertinggi dimana hampir seluruh pelanggan merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Berikut merupakan saran perbaikan pelayanan pada tiap dimensi berdasarkan metode *service quality* :

- a. Pada dimensi *tangible* adapun usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan yaitu agar dapat memberikan layanan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai seperti disediakannya *soft drink*, ruang tunggu ber AC, dan tersedianya tempat ibadah.
- b. Pada dimensi *reliability* adapun usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan yaitu melengkapi alat *service* pada bengkel terutama *special tools* yang kurang lengkap atau sudah rusak.
- c. Pada dimensi *responsiveness* adapun usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan yaitu mekanik dapat memenuhi permintaan khusus dari pelanggan untuk pelayanan yang maksimal dengan memberikan briefing disetiap pagi kepada seluruh karyawan untuk membahas masalah kinerja dari setiap karyawan supaya dapat meningkatkan *performance* kerja.
- d. Pada dimensi *assurance* adapun usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan yaitu ketersediaan jaminan keamanan (adanya CCTV dalam ruang tunggu dan di area parkir untuk keamanan parkir, serta barang bawaan yang tertinggal dapat dijaga oleh karyawan dan dikembalikan kepada pemiliknya).
- e. Pada dimensi *empathy* adapun usulan yang diberikan kepada pihak perusahaan yaitu menyediakan pelayanan jasa antar jemput atau menyediakan *tool box* agar bisa melakukan kegiatan perbaikan kendaraan di lokasi kendaraan mengalami kerusakan, tanpa datang langsung ke bengkel.

2. Menambah metode lain seperti *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, atau aplikasi dan metode sejenis lainnya agar memperoleh hasil pelayanan yang lebih memuaskan
- 3 Menambah atribut pelayanan pada dimensi yang akan diteliti supaya lebih lengkap dalam menilai dan menganalisis kualitas pelayanan perusahaan.

