

# BAB V

## PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada data-data terkumpul yang selesai diolah dan dianalisis, maka bisa diberikan simpulan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Merujuk pada hasil dari hitungan *SERVQUAL score* didapati bahwa ada kesenjangan antara harapan konsumenn dan kepuasan yang sudah diberikan oleh Bengkel Motor Radja Racing yang cukup signifikansi pada tiap atribut pelayanan yang sudah ada. Merujuk hal demikian bisa diketahui bahwa pelayanan yang ada saat ini Bengkel Motor Radja Racing lakukan belum bisa memenuhi dan memuaskan harapan dari tiap konsumen.
2. Merujuk pada hasil dari hitungan *SERVQUAL score* terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi prioritas untuk ditingkatkan dan diperbaiki karena masih terdapat nilai kesenjangan yang tinggi. Beberapa atribut tersebut diantaranya ialah:
  - Kebersihan ruang tunggu (-0.33)
  - Banyaknya kendaraan yang servis tidak sebanding dengan ketersediaan mekanik (-0.38)
  - Garansi *spare part* (-0.40)
  - Perlengkapan alat servis kurang lengkap(-0.45)
  - Kurang ramah dan sopan nya pelayanan para karyawan bengkel Radja Racing (-0.45)
3. Merujuk pada nilai yang diperoleh dari hasil hitung *absolute importance* telah ditemukan beberapa aspek teknik mempunyai nilai *absolute importance* yang perlu diprioritaskan dan diutamakan karena lebih tinggi dibanding yang lainnya. Aspek-aspek teknis demikian diantaranya:
  - Evaluasi keadaan bengkel (736.4)
  - Tersedia keluhan dan saran (672.9)
  - Trainning karyawan dan mekanik (607.4)
  - Garansi *service* (382.3)

- Pengadaan Fasilitas bengkel (375.4)

## 5.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas Bengkel Motor Radja Racing sebaiknya hal yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen Bengkel Motor Radja Racing adalah :

1. rutin mengevaluasi keadaan bengkel,
2. rutin melakukan pelatihan karyawan dan mekanik,
3. pengadaan fasilitas bengkel seperti memperbaiki ruang tunggu.
4. pihak manajemen Bengkel Motor Radja Racing memberikan penghargaan atau *reward* terhadap karyawan dan mekanik yang berkerja secara baik tiap setahun sekali.

