

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian tentang Penerapan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan Analisa menggunakan pada Bengkel Castrol Cahaya Motor, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Adapun yang menjadi prioritas kepentingan kebutuhan konsumen pada produk pelayanan untuk meningkatkan kepuasan yaitu, persyaratan teknis terhadap Peralatan yang digunakan mendukung pelayanan, memiliki lokasi yang strategis, Karyawan memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan, penampilan karyawan yang menarik, Tempat yang bersih, Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi pelanggan, Karyawan selalu bersikap ramah dan sopan pada pelanggan, Karyawan terampil dalam menghadapi pelanggan.
2. Adapun usulan spesifikasi perbaikan yang mampu memberikan dampak signifikan untuk peningkatan kepuasan pelanggan yaitu Pihak bengkel harus menyediakan garansi berupa jaminan jika ada kerusakan pada sparepart yang sudah dibeli atau setelah proses perbaikan dilakukan. Karyawan memakai seragam bengkel untuk menambah tingkat kepercayaan konsumen dan bisa menambah kesan profesional. Karyawan harus lebih teliti pada proses *service*. Karyawan selalu menjaga penampilan dan kebersihan agar konsumen merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karyawan mampu memahami dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan konsumen, serta komunikatif.

5.2 Saran

Bengkel Castrol Cahaya Motor sudah cukup dikenal luas oleh masyarakat, sehingga bengkel Castrol Cahaya Motor harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik dan tentunya harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya.. Metode *quality function deployment* dapat membantu pihak bengkel dalam menerjemahkan setiap kebutuhan dan keinginan konsumen secara lebih detail.

1. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui informasi tambahan tentang metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang diterapkan pada Bengkel Castrol Cahaya Motor di Tambun Selatan.
2. Perlu dilakukan wawancara yang lebih mendalam agar mengetahui penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang lebih mendalam pada Bengkel Castrol Cahaya Motor di Tambun Selatan.
3. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Bengkel Castrol Cahaya Motor di Tambun Selatan.