

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI), telah didapatkan nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan bengkel mobil PT. HT Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi sebesar 82,23 %, sehingga dapat dikatakan pelayanan yang diberikan oleh bengkel mobil PT. HT Jalan Raya Siliwangi Kota Bekasi ialah puas.
2. Berdasarkan hasil dari diagram *importance performance analysis* dapat diketahui bahwa atribut pelayanan pada bengkel mobil PT. HT Jalan Siliwangi Kota Bekasi yang memiliki pengaruh paling dominan dalam meningkatkan kedatangan pelanggan dan kepuasan pelanggan adalah atribut yang terletak pada kuadran I. Adapun pada kuadran I terdiri dari : tempat parkir luas dan bersih (A1), kendaraan tetap bersih setelah diservis (A2), *sparepart* yang ada di bengkel terjamin keasliannya serta tersedia untuk kebutuhan kendaraan (A6), ketepatan waktu pengerjaan servis dengan waktu selesai pengerjaan yang diberikan oleh SA (A7), hasil servis dan pengecekan yang sesuai harapan (A8), mekanik atau karyawan bengkel mampu melaksanakan tugas atau perbaikan dengan baik (A10), karyawan bengkel mendengarkan permintaan pelanggan dengan baik (A18).
3. Saran perbaikan yang dapat diberikan oleh peneliti ialah dengan meningkatkan atribut pelayanan A1 dan A2. Pelayanan atribut dapat ditingkatkan dengan cara layout parkir lebih dirapihkan lagi agar terlihat luas meskipun area tidak begitu luas, dan kebersihan area parkir dilakukan 2 jam atau 3 jam sekali agar area parkir selalu terlihat bersih, sedangkan untuk atribut A2 dapat ditingkatkan dengan cara memberikan pelayanan cuci *steam* gratis setelah melakukan servis (dengan syarat dan ketentuan yang berlaku). Adapun alasan peneliti memberikan saran untuk

meningkatkan atribut A1 dan A2, karena atribut tersebut dapat segera di realisasikan dan tidak memerlukan banyak waktu untuk pelaksanaanya.

5.2. Saran

Untuk penelitian selanjutnya dapat dibuat analisa tentang seberapa besar tingkat persentase yang didapatkan apabila dari masing – masing atribut pada kuadran I ditingkatkan. Selain itu, dapat juga dibuat analisa tentang seberapa besar efektifitas dari saran peningkatan pelayanan yang telah diusulkan oleh peneliti. Adapun untuk analisa penelitian berikutnya bisa menggunakan metode kano atau dengan metode lainnya.

