

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan di bengkel Las Deva Jaya dengan menggunakan metode *Service Quality* maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perhitungan yang diperoleh dengan metode *service quality* pada masing-masing atribut untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan oleh bengkel las Deva Jaya. Hasil yang didapatkan nilai rata-rata 4,921, yang jika dilakukan perhitungan nilai rata-rata didapatkan nilai *gap* antara kenyataan yang terjadi di bengkel las dan harapan konsumen sebesar -0,021 dapat disimpulkan hampir seluruh konsumen belum mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang diberikan bengkel las Deva Jaya
2. Dimensi *tangible* memiliki rata-rata nilai *gap* sebesar -0,012, dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata *gap* sebesar 0,008, dimensi *responsiveness* ini memiliki nilai rata-rata 0,004, dimensi *assurance* ini memiliki nilai rata-rata *gap* sebesar - 0.0688, dimensi *empathy* memiliki nilai *gap* sebesar -0,036.
3. Berdasarkan semua dimensi *servqual* harus memerlukan perbaikan diantaranya *tangible* membuat lahan parkir yang luas sehingga konsumen dapat dengan mudah memarkirkan kendaraanya, *reliability* melakukan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan karyawan, *responsive* meningkatkan pelayanan dilakukan dengan cepat dan efisien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan proses administrasi, *assurance*, menyediakan pembayaran *online*, *empathy* menyebar brosur promo kepada konsumen agar konsumen semakin tertarik untuk datang dan memesan produk pada Bengkel Las Deva Jaya.

5.2 Saran

1. Bengkel Las Deva Jaya harus mempertahankan dan senantiasa meningkatkan atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting dan berkinerja baik oleh konsumen terutama. Bengkel Las Deva Jaya memiliki

peralatan pengelasan terbaru, tempat kerja yang bersih dan nyaman, tenaga karyawan memberikan pelayanan yang sopan sehingga konsumen merasa puas dan loyal terhadap pelayanan yang diberikan Bengkel Las Deva Jaya.

2. Bengkel las harus memperbaiki kinerja atribut-atribut kualitas jasa yang dianggap penting oleh konsumen akan tetapi kinerja dianggap masih rendah. Lingkungan Bengkel Las Deva Jaya yang nyaman dan bersih, para karyawan bersedia membantu keinginan konsumen pesan, sehingga konsumen tidak kecewa dan mau kembali menggunakan layanan Bengkel Las Deva Jaya.
3. Bagi penelitian lain, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dari penelitian dengan melakukan Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Las Deva Jaya dengan karakteristik pengguna dan juga dengan menindak lanjuti batasan-batasan yang ada agar hasil yang diperoleh

