

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Parameter-parameter penelitian menunjukkan bahwa utilitas pelayanan sibuk (ρ) yaitu 0.75 ,Probabilitas unit kendaraan kosong (P_0) adalah 14%, rata-rata banyaknya kendaraan dalam sistem (L_s) adalah 4 kendaraan, rata-rata waktu kendaraan dalam sistem (W_s) adalah 69 menit, rata-rata banyaknya kendaraan menunggu dalam antrian (L_q) yaitu 2 kendaraan dan rata-rata waktu tunggu kendaraan dalam antrian (W_q) adalah 39 menit.
2. Dengan menambahkan 1 unit pelayanan *Express Maintenance* dengan biaya pengadaan sebesar Rp. 129.000.000 diharapkan mampu memenuhi keinginan pelanggan dan dapat mengurangi waktu tunggu antrian kendaraan *Express Maintenance*.

5.2. Saran

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan oleh penulis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan beberapa saran kepada pihak Astrido Toyota Bekasi untuk meningkatkan pelayannya:

1. Astrido Toyota Bekasi menambah satu *Stall Express Maintenance* lagi sehingga menjadi 3 *Stall Express Maintenance*. Hal ini dilakukan untuk mengimbangi jumlah kedatangan kendaraan dengan jumlah *Express Maintenance* yang tersedia sehingga tidak terjadi antrian yang panjang. Dengan demikian para pelanggan tidak akan menunggu terlalu lama.
2. Astrido Toyota Bekasi sebaiknya meningkatkan pengetahuan dan kemampuan *Express Maintenance* dengan memberikan pelatihan

agar pelayanan kendaraan yang diberikan dapat lebih cepat dan efektif sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

3. Penulis mengharapkan adanya penelitian lebih lanjut tentang sistem antrian pada area *Express Maintenance* Astrido Toyota Bekasi di mana peneliti yang bersangkutan memasukkan unsur biaya menunggu, biaya fasilitas, dan biaya kerugian akibat kendaraan yang menunggu lama.

