

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka sesuai dengan tujuan dari penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan pendekatan *service quality*, 27 atribut pelayanan diidentifikasi dan diklasifikasikan ke dalam 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu 9 atribut pelayanan *tangible*, 3 atribut pelayanan *reliability*, 5 atribut pelayanan *responsiveness*, 5 atribut pelayanan *assurance*, dan terdapat 5 atribut pelayanan *emphaty*. Dari total 27 atribut pelayanan, hanya terdapat 1 atribut bernilai positif yaitu lokasi bengkel strategis, dan 26 atribut lainnya bernilai negatif, dengan rata-rata nilai *gap score* sebesar -0.915.
2. Hasil pengklasifikasian atribut pelayanan dengan menggunakan metode kano pada bengkel ABC dari 27 atribut pelayanan terdapat 7 atribut merupakan kategori A (*attractive*), 5 atribut masuk ke dalam kategori O (*one-dimensional*), 11 atribut masuk kategori M (*must-be*), dan 4 atribut masuk ke dalam kategori I (*indifferent*).
3. Berdasarkan hasil dari pengolahan data dengan penggabungan antara *service quality* dan *kano model* yang diintegrasikan ke dalam *quality function deployment* (QFD) dengan menggunakan matriks *house of quality* (HOQ) didapatkan *technical responses* yang kemudian diterjemahkan ke dalam *process requirement* sebagai usulan peningkatan kualitas pelayanan bengkel ABC, antara lain pengadaan *training basic*, *advance* dan *new product*, pengadaan *training komunikasi* dan *customer handling*, peninjauan kembali harga jasa *service*, *training motivasi* dan peningkatan budaya kerja, renovasi untuk fasilitas bengkel yang sudah 5 tahun, kunjungan dan pemantauan dari pihak ATPM, pembuatan poster-poster dan informasi, penyebaran kuesioner dan diskusi dengan konsumen, peningkatan intensitas komunikasi ke konsumen, penyediaan kotak

saran, *e-mail*, *fax* dan *hotline*, dan penilaian kinerja karyawan minimal 1 tahun sekali

6.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan agar pihak manajemen bengkel ABC terus mengevaluasi, mengembangkan, memperbaiki, dan meningkatkan kualitas atribut layanan dan kebutuhan teknis baik yang tercantum maupun yang tidak tercantum dalam penelitian ini, meskipun beberapa diantaranya merupakan rekomendasi yang diprioritaskan dan perlu ditingkatkan.
2. Dengan berjalannya waktu dan perubahan kebutuhan pelanggan di masa yang akan datang, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini agar dapat membantu dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan pada bengkel ABC secara *continuous*.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menerapkan usulan perbaikan sampai dengan tahapan kontrol sehingga dapat membandingkan kondisi sebelum dan sesudah adanya perbaikan kualitas pelayanan.