

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Terdapat 15 atribut kualitas pelayanan yang akan diberikan usulan perbaikan karena nilai Gap servqual yang bernilai negatif. Ke-15 atribut tersebut antara lain 4 atribut yang berkategori must-be yaitu : Memberikan diskon harga pada *event-event* tertentu, ikut membantu tugas SA dalam mendiagnosa awal keluhan pelanggan, memberikan *training* kepada mekanik terkait dengan hasil pekerjaan, memberikan garansi atas pembelian *sparepart* dalam jangka waktu tertentu. 7 atribut yang berkategori one dimensional yaitu : Memberikan *training* peningkatan skill terhadap mekanik, melakukan audit terhadap *sparepart* untuk mengecek stok, memberikan training terhadap karyawan mengenai respon terhadap customer, satpam menjelaskan kepada pelanggan mengenai prosedur pendaftaran *service*, memberikan *training* kepada SA dan Foreman, SA dan Forman harus dapat menjelaskan pelayanan *service* secara jelas terhadap customer, melakukan pengecekan ulang saat mobil akan keluar bengkel,.3 atribut yang berkategori attractive, yaitu : memberikan *training* terhadap *cleaning service* , memberikan fasilitas hiburan di ruang tunggu seperti wifi gratis, SA harus lebih memahami keluhan pelanggan dengan ramah dan tanggap. Dan 1 atribut yang berkategori indifferent, yaitu : mengadakan kegiatan *cleaning day* pembersihan bengkel. Sedangkan sisanya terdapat 7 atribut yang tidak perlu diberikan usulan perbaikan karena nilai Gap servqual bernilai positif.

#### **5.2. Saran**

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan adalah :

Diharapkan nantinya ide perbaikan dapat di implementasikan dan dapat meningkatkan kualitas layanan bengkel CV. Duta Bayu Mobil. Adapun untuk usulan perbaikan lebih baik dilaksanakan runtut dari yang paling atas sampai usulan terakhir. Hal ini dikarenakan penentuan ide perbaikan berdasar kepada penentuan masalah dengan kombinasi dari metode Servqual dan Kano. Sehingga diharapkan nantinya setelah dilakukan perbaikan maka secara langsung dapat meningkatkan kualitas pelanggan secara umum.