

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik pelanggan Bengkel Erdy Service Surabaya, sebagian besar adalah laki-laki mencapai 82%, berusia 31-40 tahun mencapai 38%, berpendidikan terakhir Strata 1 mencapai 67%, berprofesi sebagai pegawai swasta mencapai 49% dan memiliki pengeluaran > 5 juta perbulan mencapai 48%.
2. Kualitas pelayanan Bengkel Erdy Service Surabaya berdasarkan Metode *SERVQUAL* secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan konsumen. Hal tersebut dapat dilihat dari:
  - a) Nilai rata-rata total *SERVQUAL* ( $\overline{TSQ}$ ) yang menunjukkan angka -0.38, hal ini menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen bengkel Erdy Service Surabaya.
  - b) Analisis metode *SERVQUAL* per kriteria menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan rata-rata skor kriteria bangunan adalah -0.58, produk yang dijual adalah -0.39, tempat parkir adalah -0.24, peralatan bengkel adalah -0.69, karyawan adalah -0.97, keandalan karyawan adalah -0.39, daya tanggap manager adalah -0.365, daya tanggap karyawan adalah -0.245, kredibilitas adalah -0.357, sopan santun adalah -0.22, keterampilan dan pengetahuan adalah -0.32, keamanan adalah -0.29, rasa pengertian adalah -0.44, kemudahan menghubungi adalah -0.35, dan kemudahan berkomunikasi adalah -0.35.
  - c) Analisa metode *SERVQUAL* per dimensi menunjukkan adanya *gap* antara persepsi dan harapan konsumen. Hal tersebut ditunjukkan rata-rata skor dimensi *tangible* adalah -0.475, dimensi *reliability* adalah -0.667, dimensi *responsiveness* adalah -0.307, dimensi *assurance* adalah -0.302, dan dimensi *empathy* adalah -0.38.
3. Berdasarkan metode *Importance-Performance Analysis*, diperoleh hasil bahwa rata-rata skor *Importance* lebih besar dari rata-rata skor *Performance*. Ini ditunjukkan pada nilai *Importance* adalah 4.08 sedangkan nilai *Performance* adalah 3.68. dan setelah di analisis melalui diagram kartesius diperoleh terdapat 3 atribut berada di Kuadran A, 21 atribut berada di Kuadran B, 11 atribut berada di kuadran C dan 5 atribut berada di Kuadran D. Jadi atribut-atribut yang perlu menjadi prioritas untuk dioptimalkan adalah terutama atribut atribut yang berada di kuadran A dan kuadran C karena perusahaan belum dapat menampilkan kinerjanya secara memuaskan.

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan *gap* terendah yang diperoleh dari dimensi-dimensi dan kriteria pada pengolahan data metode *SERVQUAL* antara lain:
  - a) Membuat wifi bengkel lancar karena wifi yang ada sekarang sangat kurang nyaman penggunaannya.
  - b) Memberikan seragam karyawan yang profesional, sehingga memberikan kesan yang baik dan benar-benar memikat konsumen.
  - c) Menata desain interior yang proporsional, karena ini dapat menciptakan suasana yang semakin nyaman, tenang, sejuk, dan santai bagi konsumen.
  - d) Membersihkan dan memberikan kenyamanan lingkungan bengkel, banyak manfaat dari kebersihan tersebut sehingga membuat konsumen betah dan membuat keinginan untuk kembali.
  - e) Memberikan harga yang terjangkau, karena konsumen sangat sensitive terhadap penurunan harga dibandingkan dengan kenaikan harga.
  - f) Jumlah kasir perlu ditambah, melihat keadaan saat ini yang hanya mempunyai satu jumlah kasir membuat kasir kualahan, apalagi saat bengkel mengalami keramaian.
2. Sedangkan saran yang dapat diberikan untuk metode *Importance-Performance Analysis* adalah:
  - Kebersihan lingkungan bengkel kurang bersih, tingkat ketersediaan produk yang dijual kurang lengkap dan Harga produk jual relative tinggi. Untuk mengatasi dan memperbaiki kinerja pelayanan tersebut perusahaan perlu membersihkan area bengkel setiap saat setelah melayani pelanggan agar tidak terlalu kotor. Adanya peningkatan produk yang dijual oleh perusahaan agar pelanggan tidak merasa kecewa dengan tidak adanya produk yang diinginkan. Dan perusahaan perlu melihat harga-harga dari pesaing untuk memastikan harga produk yang dijual tidak terlalu mahal sehingga perusahaan dan pelanggan saling menguntungkan. Dari atribut-atribut tersebut perlu mendapatkan perhatian utama CV.Erdy Service Surabaya karena dianggap penting oleh konsumen (prioritas utama).
  - Serta bangunan bengkel dianggap kurang bagus, desain interior bengkel kurang bagus, merk produk yang dijual kurang beragam, alat bengkel kurang lengkap, sarana wifi tidak lancar, seragam karyawan tidak profesional, tidak menginformasikan pelanggan ketepatan waktu pengerjaan, kurangnya jumlah kasir yang siap melayani, pengetahuan karyawan yang dianggap pelanggan kurang luas, dan kurangnya keinginan perusahaan untuk menerima saran, meskipun atribut-atribut tersebut dianggap prioritas rendah oleh pelanggan, sebaiknya sebagian atau ada

baiknya semua atribut tersebut perlu ditingkatkan lagi pelayanannya oleh perusahaan karena dianggap biasa-biasa saja dalam melayani, adanya peningkatan tersebut mungkin dapat memuaskan pelanggan dan menjadi nilai lebih dibanding pesaing (pelayanan rendah).