

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian atau pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel ahas kencanasari sebesar $86,64\%=0,86$. Menurut IKP nilai 0,86 dikatakan sangat puas karena nilai 0,86 berada di interval antara 0,81-1,00.
2. 8 prioritas usulan perbaikan bagi Bengkel ahas kencanasari untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu :
 1. Memberikan penampilan sesuai standar (Mengenakan seragam resmi Honda).
 2. Melakukan training dan evaluasi secara berkala terkait kesigapan mekanik.
 3. Bengkel mempunyai arsip tersendiri terhadap masing-masing pelanggan.
 4. Membuat SOP untuk merapikan dan membersihkan ruangan kerja.
 5. Melakukan pembaruan ruang tunggu terhadap fasilitas yang sudah lama.
 6. Memberikan jadwal servis berkala sesuai dengan prosedur.
 7. Memberikan garansi setiap melakukan servis.
 8. Menambahkan peralatan bengkel yang memadai

5.2 Saran

Saran yang diberikan kepada Bengkel ahas kencanasari untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan prioritas perbaikannya adalah:

1. Pelayanan dibengkel Ahas kencanasari perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas lebih maksimal, karena masih terdapat nilai *Servqual* gap pada masing-masing atribut. Perlunya pengukuran kualitas layanan secara berkala dan berkesinambungan agar selalu dapat memantau perubahan tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa yang ada sehingga dapat meningkatkan minat pelanggan untuk menggunakan jasa Bengkel ahas kencanasari.
2. Pihak manajemen Bengkel ahas kencanasari sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang berada rank 1 sampai 8 karena atribut tersebut yang paling lemah dalam pelayanannya semua perbaikan itu guna meningkatkan lagi pelayanan jasa sesuai harapan pelanggan.