

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Abadi Motor dapat disimpulkan hasil perhitungan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) didapatkan atribut yang dijadikan prioritas untuk perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bengkel Abadi Motor. Beberapa atribut yang menghasilkan nilai indeks PGCV terbesar adalah atribut yang dirasa pelanggan kurang memuaskan sehingga atribut tersebut menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bengkel abadi motor untuk kedepannya sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Salah satu atribut dengan indeks PGCV terbesar adalah atribut mengenai fasilitas toilet yang disediakan bengkel abadi motor kurang bersih dan memadai. Jika bengkel abadi motor tidak segera memberikan perbaikan pada atribut yang membuat kualitas pelayanannya menurun, dapat membuat pelanggan memilih bengkel lain untuk menggunakan jasa perbaikan motor.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan dan kesimpulan diatas, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Sebaiknya sebelum melakukan penelitian, peneliti harus melakukan pra *survey* untuk mengetahui permasalahan yang sebenarnya terjadi di perusahaan, sehingga tidak mengalami kesulitan dalam menentukan judul dan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan.
2. Sebaiknya Bengkel Abadi Motor melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan secara rutin sehingga mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan kurang oleh pelanggan dapat diperbaiki untuk kepuasan pelanggan.