

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Ada berbagai kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan dan tujuan penelitian:

1. Berdasarkan temuan penelitian dengan menggunakan Matriks Investigasi Kinerja Penting (IPA), yang secara grafis dapat menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan dan juga menyoroti prioritas perbaikan pada aspek layanan. Enam item atribut layanan dari dua puluh lima karakteristik layanan Servqual Score yang sekarang digunakan perlu diberi prioritas lebih tinggi untuk perbaikan. Usulan prioritas peningkatan kinerja layanan ini memuat enam poin usulan rekomendasi peningkatan layanan yang peneliti tawarkan berdasarkan penelaahan terhadap enam fitur prioritas peningkatan layanan. Rekomendasi ini dapat digunakan sebagai saran kepada manajemen untuk melakukan penyesuaian yang tidak mengikat.
2. Pelanggan tidak jarang menemukan Plaza Toyota Cibinong Citeureup memberikan pelayanan yang memuaskan. Jika kita melihat kedua puluh lima elemen yang membentuk karakteristik layanan di lima dimensi servqual, kita

menemukan kesenjangan yang hampir selalu negatif (-), dengan dimensi daya tanggap menjadi satu-satunya yang memiliki kesenjangan nilai positif (+). -0,02 hingga -0,12 sebagai titik awal. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Plaza Toyota Cibinong Citeureup masih jauh dari apa yang biasa diterima pelanggan. Hal ini disebabkan mayoritas konsumen laki-laki adalah pelajar berusia 21 hingga 30 tahun yang rutin mengikuti perkuliahan atau berkunjung ke kampus. Oleh karena itu, kami hanya memberikan pelayanan pada akhir pekan, biasanya pada hari libur.

6.2 Saran

Berikut rekomendasi penulis untuk Plaza Toyota Cibinong Citeureup yang patut dikomunikasikan:

1. Staf bengkel dan pejabat Plaza Toyota Cibinong Citeureup diharuskan untuk memperluas keahlian otomotif mereka sehingga anggota staf dapat dengan cepat dan akurat mendeteksi masalah yang mengganggu pelanggan Plaza Toyota Cibinong Citeureup. Agar kerusakan kendaraan dapat segera diperbaiki dan sesuai waktu yang ditentukan, para petugas juga dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas

kinerjanya. Contohnya termasuk kesediaan untuk meluangkan waktu ekstra dan menjadi lebih gesit saat melakukan perbaikan kendaraan dan melakukan pembelian.

2. Baik petugas bengkel maupun petugas Plaza Toyota Cibinong Citeureup harus menjaga kerapian bengkel. Pelanggan diharapkan merasa nyaman berada di bengkel dengan merapikan dan menyimpan peralatan serta perlengkapan bengkel lainnya yang tidak terpakai.

