

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah membahas dan menjelaskan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya maka pada bab terakhir ini penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perusahaan sangat memperhatikan setiap hal yang menyangkut dengan pelayanan pelanggan, ini dilihat mulai dari kemudahan menemukan bengkel, kenyamanan ruang tunggu, garansi, sampai sikap para karyawan dalam melayani pelanggan. Perusahaan juga memberikan pelatihan-pelatihan secara terus menerus agar para karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Perusahaan menjamin kendaraan pelanggan yang dititipkan untuk diperbaiki/dirawat, hal ini memberikan rasa aman yang tinggi pada pelanggan bila merawat kendaraannya dibengkel Auto 2000.
3. Kecepatan dan kualitas kerja perawatan/perbaikan yang menjadi inti pelayanan sebuah bengkel menunjukkan tingkat kepuasan yang baik.
4. Dilihat dari hasil perhitungan pada setiap pertanyaan maka rata-rata hasil perhitungan menunjukkan nilai baik yang berarti semua



LAMPIRAN

KUESIONER

1. Berapakah usia anda saat ini :
 - 17 - 25 Tahun
 - 26 - 35 Tahun
 - 36 - 45 Tahun
 - > 45 Tahun
2. Pendidikan terakhir
 - SMP
 - SLTA
 - Di atas SLTA
3. Jenis Kelamin
 - Pria
 - Wanita

	Sangat puas	Puas	Biasa saja	Tidak puas	Sangat Tidak puas
<u>Kesan anda pada fasilitas bengkel</u>					
A Kemudahan dalam menemukan bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Jam buka/tutup sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Kenyamanan ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Kebersihan fasilitas bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Prosedur Service</u>					
E Kemudahan membuat janji untuk perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F Kecermatan dan ketetapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G Penjelasan petugas mengenai perawatan/perbaikan yang akan dilakukan dan biayanya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H Ketersediaan suku cadang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I Penjelasan tentang hasil kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J Kecepatan dan kualitas kerja perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K Kebersihan kendaraan setelah perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L Penjelasan petugas bengkel mengenai jaminan pekerjaan saat penyerahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M Penyerahan kendaraan sesuai janji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N Perbaikan kendaraan tanpa kembali atau perbaikan ulang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Harga dan ketersediaan suku cadang</u>					
O Kewajaran harga jasa dibandingkan dengan kualitas pekerjaan yang bergaransi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P Kewajaran harga suku cadang dibandingkan dengan kualitas suku cadang yang bergaransi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Staf</u>					
Q Penampilan petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R Sopan santun dan keramahan petugas bengkel ketika melayani kebutuhan perawatan/perbaikan kendaraan anda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sangat penting	Penting	Biasa saja	Tidak penting	Sangat Tidak penting
<u>Kesan anda pada fasilitas bengkel</u>					
A Kemudahan dalam menemukan bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B Jam buka/tutup sesuai	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C Kenyamanan ruang tunggu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D Kebersihan fasilitas bengkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Prosedur Service</u>					
E Kemudahan membuat janji untuk perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F Kecermatan dan ketetapan dalam menanggapi keluhan pelanggan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G Penjelasan petugas mengenai perawatan/perbaikan yang akan dilakukan dan biayanya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
H Ketersediaan suku cadang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I Penjelasan tentang hasil kerja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J Kecepatan dan kualitas kerja perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
K Kebersihan kendaraan setelah perawatan/perbaikan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L Penjelasan petugas bengkel mengenai jaminan pekerjaan saat penyerahan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
M Penyerahan kendaraan sesuai janji	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
N Perbaikan kendaraan tanpa kembali atau perbaikan ulang	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Harga dan ketersediaan suku cadang</u>					
O Kewajaran harga jasa dibandingkan dengan kualitas pekerjaan yang bergaransi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P Kewajaran harga suku cadang dibandingkan dengan kualitas suku cadang yang bergaransi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<u>Staf</u>					
Q Penampilan petugas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
R Sopan santun dan keramahan petugas bengkel ketika melayani kebutuhan perawatan/perbaikan kendaraan anda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Di antara point A s.d point R manakah yang menurut anda penting

Point

Point

Point

Item	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Σ	\bar{X}
a.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	241	4,82
b.	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	224	4,48
c.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	236	4,72
d.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	239	4,78
e.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	232	4,64
f.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	236	4,72
g.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	236	4,72
h.	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	239	4,78
i.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	238	4,76
j.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	237	4,74
k.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	237	4,74
l.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	236	4,72
m.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	236	4,72
n.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	239	4,78
o.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	238	4,76
p.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	240	4,80
q.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	236	4,72
r.	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	237	4,74
RATA-RA																			236,5	4,73

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32					
a.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4					
b.	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4				
c.	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4			
d.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4			
e.	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4		
f.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
g.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
h.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
i.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
j.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
k.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
l.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
m.	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
n.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
o.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
p.	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
q.	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
r.	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

RATA-RATA :

Respon Item	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	Σ	\bar{X}
a.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	217	4,34
b.	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	213	4,26
c.	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	220	4,40
d.	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	218	4,36
e.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	3	218	4,36
f.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	221	4,42
g.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	219	4,38
h.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	217	4,34
i.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	218	4,36
j.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	218	4,36
k.	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	218	4,36
l.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	217	4,34
m.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	216	4,32
n.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	216	4,32
o.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	218	4,36
p.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	219	4,38
q.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	221	4,42
r.	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	221	4,42
RATA-RATA :																			218,11	4,36

Respon	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
Item																																
a.	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
b.	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	3	5	4	4	5	4
c.	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
d.	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4
e.	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3
f.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
g.	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
h.	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
i.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
j.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
k.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
l.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
m.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4
n.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
o.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
p.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
q.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
r.	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4

RATA-RATA :

SURAT KETERANGAN RISET
NO. 199/TBT/VI/2004

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Basuki Rahmat
NIM : 99420006
Program : Strata Satu (S I)
Semester : X (Sepuluh)
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi

Telah melakukan riset di Bengkel Auto 2000 Cabang Tebet, mulai tanggal 18 Maret 2004 sampai dengan tanggal 30 Mei 2004 dalam rangka penyelesaian tugas skripsi sesuai dengan surat permohonan dari Universitas Darma Persada No. 28/FE-UNSADA/III/2004.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 29 Juni 2004

PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk
OPERATIONAL MANAGER

JAKARTA

Totok Rubiyanto
Service Manager