

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam analisis kinerja bengkel Carfix Tugu dengan pendekatan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode AHP diperoleh subkriteria prioritas yaitu Kondisi lingkungan bersih aman dan nyaman, Kemudahan akses bengkel, Hasil servis sesuai dengan yang dijanjikan oleh bengkel dan sesuai harapan pelanggan, Kemampuan memberi promo dan diskon, Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, serta Cepat, akurat dan memuaskan dalam menanggapi keluhan pelanggan.
2. Hasil perhitungan diketahui bahwa subkriteria Kondisi lingkungan bersih aman dan nyaman memiliki bobot nilai sebesar 0,080, Kemudahan akses bengkel dengan bobot 0,067, Hasil servis sesuai dengan yang dijanjikan oleh bengkel dan sesuai harapan pelanggan dengan bobot 0,044, Kemampuan memberi promo dan diskon dengan bobot 0,041, Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan dengan bobot 0,040 dan Cepat, akurat dan memuaskan dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan bobot nilai 0,039..
3. Usulan perbaikan yang diberikan antara lain :
 - a. Selalu menjaga kebersihan lingkungan kerja dengan melibatkan karyawan.
 - b. Mempromosikan bengkel secara *personal selling* dan media sosial
 - c. Memberikan pelatihan karyawan secara periodik :
 - 1) Pelatihan *speaking* untuk SA (*Service Advisor*) agar informasi tersampaikan dengan jelas ke pelanggan.
 - 2) Pelatihan mekanik untuk meminimalkan kesalahan perbaikan maupun waktu servis yang tidak sesuai.
 - d. Memberi *reward* dan *punishment* kepada karyawan yang melakukan prosedur sesuai ketentuan yang ada.

- e. Melakukan *monitoring* agar proses dijalankan dengan prosedur yang sudah ada.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada Carfix Tugu adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pemecahan subkriteria lebih terperinci agar diketahui masalah yang lebih spesifik.
2. Sebaiknya dalam menentukan subkriteria tidak hanya berpatokan pada satu bengkel agar kinerja yang menjadi penilaian lebih kompleks.