

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan yang didapat berdasarkan analisis kasus yang telah dijelaskan, kualitas pelayanan yang diberikan AHASS Tugu Permai sudah cukup baik dalam hal peralatan bengkel yang tersedia lengkap, fasilitas ruang tunggu yang nyaman, pengetahuanyang dimiliki karyawan untuk menangani kendaraan pelanggan, dan terjaminnya keamanan dalam bertransaksi.

Sedangkan, kualitas pelayanan AHASS tugu Permai yang dianggap tidak cukup baik dikarenakan pelanggan mempunyai harapan besar untuk mendapatkan pelayanan yang lebih optimal dari AHASS 8171 Tugu Permai Motor diantaranya:

1. Jam operasi bengkel dinilai lebih singkat dibandingkan bengkel umum yang memiliki jam operasi yang lebih lama.
2. Tidak adanya fasilitas antar ambil kendaraan pelanggan yang mengalami mogok dijalan.
3. Mekanik bengkel yang kurang mampu dalam menangani kendaraan pelanggan dengan cepat.

#### **B. Saran**

Dari deskripsi dan analisis kasus yang telah dikemukakan dalam Karya Ilmiah ini maka penulis maka penulis menyarankan:

1. Jam operasi bengkel seharusnya disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, seperti buka lebih awal dan tutup lebih akhir.
2. Bengkel seharusnya memberikan fasilitas siap ambil antar kendaraan pelanggan yang mogok di jalan.
3. Bengkel seharusnya memberikan program pelatihan daya tanggap secara berkala kepada karyawan agar lebih terlatih dalam menangani kendaraan pelanggan dengan cepat.