

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan di bengkel Mirah Motor dapat disimpulkan :

1. Level kualitas pelayanan di bengkel Mirah Motor sebelum dilakukan perbaikan masih memiliki kekurangan, dan berdasarkan hasil kuesioner setelah dilakukan perbaikan, level pelayanan di bengkel Mirah Motor mengalami peningkatan yang cukup signifikan dari kelima dimensi *servqual*.
2. Upaya-upaya yang bisa direkomendasikan untuk perbaikan pelayanan di bengkel Mirah Motor, yakni berupa penerapan metode 5S, penambahan fasilitas, dan penambahan larangan merokok untuk dimensi *tangibles*, kemudian penerapan SOP untuk dimensi ini dan ini, dan penerapan penilaian pekerja untuk dimensi.
3. Standarisasi yang telah diupayakan yaitu dengan dibuatnya SOP yang berguna untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

#### **6.2 Saran**

Beberapa saran yang dapat diberikan untuk bengkel Mirah Motor dan pengembangan penelitian selanjutnya adalah:

1. Perbaikan kualitas layanan di bengkel Mirah Motor dapat terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah diperlambat waktu implementasinya.