

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab IV, penulis dapat mengambil kesimpulan ;

1. Perusahaan telah melakukan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara yang ada pada *lay-out* pelayanan di bab IV, dimana mulai dari pelanggan tiba di bengkel untuk memperbaiki kendaraannya sampai kendaraan tersebut diserahkan kembali kepada pelanggan. Menurut hasil analisa penulis hal ini sudah berjalan dengan cukup baik dimana semua faktor-faktor dalam kuisisioner memberikan hasil yang baik / memuaskan.
2. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama dan harus dilaksanakan pada PT Astra Internasional Tbk. BMW sesuai dengan harapan pelanggan adalah ;
 - a. Penerimaan bagian servise ketika pelanggan tiba.
 - b. Pelayanan seluruh pihak yang berkepentingan.
 - c. Kemampuan servise advisor secara teknis.
 - d. Tanggapan terhadap komplain pelanggan.
 - e. Fasilitas ruang tunggu

3. Faktor-faktor yang perlu dipertahankan pelaksanaannya, karena sudah sesuai dengan harapan pelanggan adalah ;
 - a. Ketepatan waktu dan biaya.
 - b. Kualitas / hasil kerja.
 - c. Penjelasan kuitansi bengkel (rincian biaya).
 - d. Follow up dari service advisor.
4. Faktor-faktor yang dinilai kurang penting oleh pelanggan, akan tetapi telah dilakukan dengan cukup oleh perusahaan adalah kendaraan pelanggan dicuci setelah diperbaiki.

B. Saran-saran

Dari hasil kesimpulan pada halaman sebelumnya, penulis dapat memberikan saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk memperbaiki atau menambah kekurangan-kekurangan yang ada pada PT. Astra Internasional Tbk. BMW dan bisa mempertahankan faktor-faktor yang sudah sesuai dengan keinginan pelanggan (memuaskan pelanggan).

Adapun saran-saran tersebut adalah :

1. Hendaknya lebih memperhatikan penerimaan pada bagian service dengan cara mengutamakan pelanggan yang datang ke bengkel untuk memperbaiki kendaraannya, meskipun semua service advisor sedang ada pelanggan, mungkin dapat dibantu oleh bagian lain yang masih berhubungan dengan penerimaan pelanggan.







2. Untuk service advisor yang kemampuan teknisnya kurang hendaknya diberikan training-training yang dapat mendukung kemampuan teknisnya.
3. Untuk tanggapan terhadap komplain hendaknya dibuat satu tim khusus yang bekerjasama dengan service advisor untuk menangani masalah komplain pelanggan baik mengenai teknis kendaraannya maupun mengenai hal yang lainnya.
4. Untuk ruang tunggu sebaiknya dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pelanggan pada saat menunggu kendaraannya yang sedang diperbaiki, misalnya dengan menyediakan air minum, tv, menyediakan literature BMW, Koran, toilet dan fasilitas-fasilitas yang membuat pelanggan tidak jenuh atau bosan pada saat menunggu di ruang tunggu.
5. Untuk pencucian setelah diperbaiki harus ditanyakan penyebabnya pelanggan menganggap kurang penting, mungkin pelanggan tidak ingin mobilnya dicuci karena wilayah sunter, Jakarta utara air yang dipergunakan bisa menyebabkan terjadinya korosi pada kendaraan.
6. Untuk semua faktor yang sudah sesuai dengan harapan pelanggan hendaknya dapat dipertahankan dan bila mungkin ditingkatkan kembali.

DAFTAR PUSTAKA

- Armistead; dkk "Linan dan Dukungan Kepala Pelanggan " PT. Elek Media Komputindo, Jakarta, 1996
- Fandi Tjiptono, "Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer " edisi pertama, Cetakan pertama, Andi Offset, Yogyakarta, 2000
- HAS Moenier, "Manajemen Pelayanan Umum " edisi pertama, cetakan keempat, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2000
- H. Oka, A. Yoeti, "Customer Service Cara Memuaskan Pelanggan " cetakan kedua, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2000
- Johannes Supranto, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan " cetakan pertama, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Kotler, "Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol) " edisi keenam, jilid pertama, PT. Prenhalindo, Jakarta, 1994
- Kotler, "Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol) " edisi sembilan, PT. Prenhalindo, Jakarta, 1997
- Mursid, "Manajemen Pemasaran " PT. Bumi Aksara, Jakarta, 1997
- Radiosunu, "Manajemen Pemasaran (Suatu Pendekatan Analisis) BPFE, Yogyakarta, 1995
- Wellington, "Kepedulian Pada Pelanggan " PT. Inter Aksara, Batam, 1998

LEMBAR KEGIATAN PENYUSUNAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA MERDI SURIADARMA
NIM 99420026
DOSEN PEMBIMBING DRS. Soeroso MM

KONSULTASI KE	TANGGAL KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING
I	20 Mei 2003	Materi keseluruhan dan di Skripsi Pengantar Materi	
II	15 Juli 2003	BAB I dan Guide dan Hipotesis dan Bahas dan BAB II Mengusuk	
III	10 Agustus 2003	BAB I selesai BAB II dibahas U/parab sekan	
IV	19 Oktober 2003	BAB I + II diperbaiki / dilengkapi	
V	5 Januari 2004	BAB I + II III selesai dibahas	
VI	20 Februari 2004	BAB IV dan V selesai diperbaiki	

Tanggal mulai bimbingan 20 Mei 2003
Tanggal selesai bimbingan 20 Februari 2004

Catatan:

Tanggal mulai bimbingan dicantumkan sejak dikeluarkannya surat ini

**PT. ASTRA INTERNATIONAL Tbk.
ORGANIZATION STRUKTUR**

Board Of Commisioners

PC : Abdul Rahman Ramly
 VPC : Benny Subianto
 Com : Sri Mulyani Indrawati
 Mikio Nemura
 Benjamin Arman Suriadjaya
 Edwin Soeryadjaya
 Tan Sri Daini' Paeuka (DR) Salahudin
 Anthony Jhon Liddin
 Vimala Menon
 Philip Eng Heng Neo
 Neville Barry Venter

Board Of Directors

PD : T.P. Rachmat
 VPD : Budi Setiadjharma
 Dir : Rudyanto Hardjanto
 Himawan Surya
 Michael D. Ruslim
 Danny Walla
 Hagianto Kumala
 Kour Nam Tiang

DIRECTOR IN CHARGE

T.P. Rachmat
 Budi Setiadjharma
 Michael D. Ruslim
 Kour Nam Tiang

CORPORATE FUNCTION

Corporate Human Resources Development C : T.P. Rachmat
 Corporate Secretary & Communication C : Aminudin
 Internal Audit C : Tjandra S
 Corporate Finance C : Endang I
 Corporate Community Development, Environment C : Arief Istanto
 Corporate Legal C : Robby Sani
 Corporate Strategik Planing C : Kour Nam T
 Corporate Bussines Process C : Yusnani T W
 Corporate Information Technologi C : Abri Jabar

CORPORATE OPERATION

Finance & Accounting C : Endang I
 Management Development, PGA & IT C : M. A. Imanto
 Internal Audit (Sales Opertalon) C : Kurniawan T
 Astra Motor I
 Motorcycle CE : Johannes L
 Astra Motor II
 Toyota CE : Jhony D
 Astra Motor III
 BMW CE : Indratjatlja
 Daihatsu CE : Wiwak S
 Inuzu CE : Johannes N
 Nissan Diesel CE : Djony B
 Peugeot CE : Indratjatlja

CORPORATE FOUNDATION

T.P. Rachmat
 Yayasan Darma Bakti Astra C : Krisni Murti
 Koperasi Astra Internasional C : Krisni Murti
 Budi Setiadjharma
 Dana Pensiun Astra C : Mamat Maimu
 Danny Walla
 Politeknik Manufaktur Astra C : Siswanto P

Sumber : PT. Astra Internasional Tbk