

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat di ketahui bahwa kriteria kualitas pelayanan dalam jasa pengecatan mobil untuk bengkel cat Ogick *Paint Art*. Adapun kriteria kualitas pelayanan yang di inginkan pelanggan adalah daya kilap tahan lama dengan nilai *customer importance* sebesar 5 dan intensitas intensitas warna tahan lama dengan nilai *customer importance* sebesar 5. Sedangkan kriteria kualitas pelayanan yang memiliki nilai *customer importance* paling rendah adalah pernis tahan gores yaitu sebesar 1. Hal ini disebabkan oleh saat ini telah ada pelapis tambahan yang lebih berkualitas yaitu *ceramic coating*. Diketahui juga nilai *technical importance rating* paling tinggi adalah sebesar 251,29 dengan nilai *absolute importance* dan *relative importance* secara berturut-turut adalah 81,87 dan 7,23% pada perbandingan pernis dan hardener sesuai. Sedangkan, nilai *technical importance rating* paling rendah adalah sebesar 53,267 dengan nilai *absolute importance* dan *relative importance* secara berturut-turut adalah 17,35 dan 1,53% pada tekanan udara yang tepat.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk penelitian berikutnya adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di beberapa bengkel pengecatan di kota batam.
2. Kriteria kualitas pengecatan mobil yang dibahas sampai kepada saran kualitas untuk pelanggan sesuai dengan tipe mobil.
3. Metode yang digunakan sebaiknya menggunakan metode lain dengan pendekatan statistik agar mendapatkan informasi lebih objektif.