

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Hasil

Hasil laporan praktek kerja di PT. Honda Lampung Raya adalah dari masalah yang ditemukan dapat kita ketahui bahwa PT Honda Lampung Raya telah menambahkan *Stall* menerapkan sistem *Service Quick Maintenance* yang mana sistem tersebut merupakan *service* perawatan berkala dengan waktu yang lebih cepat. Dengan catatan perlunya customer melakukan *booking service* terlebih dahulu. *Lead time* pekerjaan lebih cepat (rata-rata pekerjaan 2 jam jika tidak menggunakan layanan *Quick Maintenance*, dan menjadi rata-rata 1 jam jika menggunakan layanan *Quick Maintenance*). Kemudian produktifitas teknisi meningkat (rata rata perhari 3-4 unit menjadi 5-6 unit perhari). *Customer Statisfaction (CS) score* selalu mencapai target. Dengan adanya program *Quick Maintenance* ini pelanggan menjadi lebih senang karena pekerjaan yang dilakukan tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

1.2. Pembahasan

Dapat kita ketahui bahwa kecepatan dalam *service Quick Maintenance* sangat penting, guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan dapat meningkatkan unit kendaraan yang masuk pada PT Honda Lampung Raya. Untuk mendapatkan layanan *Quick Maintenance* diharapkan kepada *customer* untuk melakukan *booking service* terlebih dahulu, agar *customer* mendapatkan pelayanan terbaik, dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, serta menghindari penumpukan kendaraan yang diakibatkan tidak melakukannya *booking service* sebelum melakukan perawatan berkala. Sebab *customer* yang melakukan *booking service* akan lebih diprioritaskan tidak perlu mengantri dan penyerahan kendaraan kepada *customer* tepat waktu.