

## 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.