

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Dari penelitian yang dilakukan pada Baraya Travel, maka dapat diketahui atribut – atribut / keinginan pelanggan yang dianggap penting secara urut berdasarkan tingkat kepentingannya adalah :

1. Harga tiket yang terjangkau
2. Supir selalu bersikap ramah dalam menjawab pertanyaan pelanggan selama perjalanan.
3. Kemampuan supir mengendarai kendaraan dengan baik
4. Supir cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan selama perjalanan.
5. Pegawai selalu menyambut pelanggan dengan ucapan selamat pagi, siang, sore, atau malam.
6. Pegawai selalu menyambut pelanggan dengan senyuman
7. Setiap kendaraan dipasang identitas supir.
8. Adanya layanan air mineral gratis selama perjalanan.
9. Kendaraan dalam kondisi layak jalan
10. Pegawai cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan.
11. Tersedianya toilet yang bersih
12. Pegawai berpakaian rapi.
13. Pegawai menjelaskan prosedur pemesanan tiket dengan jelas.
14. Ruang tunggu yang nyaman.
15. Pegawai cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan seputar Baraya Travel pada pelanggan.

Prioritas pengembangan Baraya Travel agar sesuai dengan keinginan pelanggan adalah dengan mengikuti urutan prosedur kualitas hasil analisis QFD. Adapun parameter teknik yang diperoleh dan tujuan/target yang ingin dicapai manajemen serta urutan pengembangannya adalah sebagai berikut :

1. Diadakannya training pegawai 4 bulan sekali dimaksudkan agar profesionalisme karyawan tercipta.

2. Diadakannya pengajian sebulan sekali dimaksudkan agar moral baik karyawan maupun supir tercipta.
3. Adanya nomor telepon yang selalu bisa dihubungi agar pelanggan dengan mudah melakukan pengaduan kapan saja pelanggan merasa kurang puas terhadap layanan Baraya Travel.
4. Setiap mobil dan brosur dicantumkan nomor telpon dan handphone agar memudahkan pengaduan
5. Tersedianya papan informasi dan brosur dimaksudkan agar pelanggan mengetahui informasi terbaru dari Baraya Travel.
6. Adanya pelatihan khusus supir adalah untuk meningkatkan kualitas supir dalam melayani pelanggan.
7. Harga tiket yang terjangkau dimaksudkan agar seluruh golongan masyarakat dapat membeli tiket Baraya Travel jika ingin berpergian
8. Setiap mobil dicek setiap 2 bulan sekali agar kondisi mobil terjaga dan layak jalan.
9. Tata layout ruangan yang baik dimaksudkan agar pelanggan keluar masuk dengan nyaman.
10. Supir diuji dalam masa percobaan 3 bulan dimaksudkan agar manajemen tahu kinerja supir baik atau tidak.
11. Setiap supir wajib memiliki surat ijin mengemudi dimaksudkan agar supir memiliki ijin resmi untuk membawa kendaraan.
12. Setiap mobil dicantumkan foto dan identitas agar dimaksudkan pelanggan bisa lebih mudah mengadukan supir jika ada keluhan.
13. Setiap mobil menyediakan 1 dus air mineral agar pelanggan yang haus selama perjalanan dapat minum.
14. Setiap pegawai diberikan kemeja atau kaos berkerah agar pegawai dapat berpakaian secara rapi.
15. Toilet dibersihkan 2 kali sehari agar kebersihan dan kesehatan toilet terjaga.

5.2 **Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka peneliti dapat memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan Baraya Travel antara lain sebagai berikut :

1. Sebaiknya pihak manajemen melakukan pengembangan berdasarkan urutan prioritas pengembangan berdasarkan data yang sudah diolah.
2. Manajemen harus terus – menerus melakukan perbaikan kualitas secara berkala agar kualitas yang ada terus meningkat.