

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan travel Xtrans, Bandung yaitu :

1. Sebagian besar konsumen merasakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh travel Xtrans, Bandung. Ketidakpuasan yang paling menonjol pada dimensi kualitas pelayanan adalah pada dimensi *Tangible*. Selanjutnya diikuti ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, dan *Assurance*.
2. Ketidakpuasan pada dimensi *Tangible*, dirasakan dalam hal kebersihan toilet di ruang tunggu, tempat duduk yang disediakan didalam mobil travel kurang nyaman, dan tidak tersedia nya loket untuk barang ketinggalan di beberapa pool.
3. Ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness*, dirasakan dalam hal pengguna jasa tidak mendapatkan mobil pengganti ketika mobil yang seharusnya berangkat terlambat datang dan petugas call center yang sulit dihubungi saat pengguna jasa ingin memesan tiket via telepon.
4. Ketidakpuasan pada dimensi *Reliability*, dirasakan dalam hal waktu keberangkatan yang tidak sesuai dengan jadwal yang ada dan *waiting list* yang tidak diberlakukan dengan adil saat penumpang penuh.

5. Ketidakpuasan pada dimensi *Empathy*, dirasakan dalam hal *petugas call center* tidak menawarkan bantuan lain kepada pengguna jasa selain pemesanan tiket.
6. Ketidakpuasan pada dimensi *Assurance*, dirasakan dalam hal *petugas call center* yang kurang dapat menjelaskan semua rute tujuan keberangkatan ke Jakarta pada penumpang yang bertanya.
7. Ketidakpuasan pada data penunjang mengenai reputasi travel, harga tiket travel, pelayanan yang diberikan sesuai dengan harga tiket, kritik dan saran, informasi yang didapatkan mempengaruhi harapan, dan harapan dimasa mendatang karena dipengaruhi oleh ketidakpuasan pada kelima dimensi kualitas pelayanan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis, dapat melakukan penelitian mengenai sejauh mana kelima dimensi kualitas pelayanan berkontribusi dalam kepuasan konsumen.

5.2.2 Saran Praktis

1. Pada dimensi *Tangible*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak travel Xtrans, Bandung diharapkan dapat menjaga kebersihan toilet dan menyediakan kursi yang nyaman di dalam mobil travel, serta menyediakan loket untuk barang ketinggalan di semua pool Xtrans.

2. Pada dimensi *Responsiveness*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak travel Xtrans, Bandung diharapkan untuk lebih memperhatikan masalah ketersediaan mobil pengganti dan kemudahan dalam menghubungi *call center*.
3. Pada dimensi *Reliability*, untuk mempertahankan kualitas pelayanan, pihak travel Xtrans, Bandung diharapkan untuk tetap konsisten dalam keberangkatan tepat waktu dan pemberlakuan *waiting list*.
4. Pada dimensi *Empathy*, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pihak travel Xtrans, Bandung diharapkan untuk lebih membantu pengguna jasa.
5. Pada dimensi *Assurance*, untuk mempertahankan kualitas pelayanan, pihak travel Xtrans, Bandung diharapkan untuk lebih memperhatikan petugas *call center* dalam menjelaskan rute keberangkatan pada tiap pengguna jasa yang bertanya.