

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, dapat diambil beberapa kesimpulan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Travel “X”, Bandung, yaitu :

1. Sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Travel “X”, Bandung.
2. Ketidakpuasan konsumen yang terbesar terdapat pada dimensi kualitas *tangible* dan *reliability*. Ketidakpuasan pada *tangible* dalam hal fasilitas fisik yang kurang menarik dan peralatan yang kurang memadai, seperti ketidaknyamanan *Air Conditioner* (AC) dan kursi di bagian belakang mobil Travel “X”, Bandung. Sedangkan ketidakpuasan pada dimensi *Reliability*, dirasakan dalam hal Travel “X”, Bandung kurang memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan, yakni keberangkatan yang tidak tepat waktu, kurang memperlihatkan kesungguhan dalam melayani komplain, dan kurangnya pemberlakuan *waiting list* yang adil.
3. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan penting oleh konsumen dan menjadi prioritas untuk ditingkatkan adalah *responsiveness*, *assurance* dan *tangible*.
4. Dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan penting oleh konsumen dan perlu dipertahankan kinerjanya adalah *reliability*.

5. Dimensi kualitas pelayanan yang kurang penting bagi konsumen, sehingga prioritasnya rendah untuk ditingkatkan adalah dimensi *emphaty*.
6. Konsumen Travel “X”, Bandung merasakan ketidakpuasan pada dimensi kualitas pelayanan, namun dari segi faktor-faktor yang mempengaruhi harapan dan pelayanan yang diterima, tidak ada masalah dan konsumen merasa sudah cukup menerima pelayanan yang diberikan oleh Travel “X”, Bandung.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Teoritis**

1. Melakukan penelitian mengenai pengaruh tingkat kepentingan konsumen (*customer importance*) pada tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Travel “X”, Bandung.
2. Melakukan penelitian sejenis dengan mengambil subjek penelitian di travel yang berbeda.

### **5.2.2. Saran Praktis**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Tangible*, Travel “X”, Bandung disarankan untuk menyediakan *Air Conditioner* (AC) kursi yang memadai dan nyaman untuk di mobil travelnya serta melakukan pengecekan secara berkala untuk fasilitas yang digunakan.

2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Responsiveness*, kepada Manajer disarankan untuk meningkatkan disiplin kepada *Customer Service* Travel “X”, Bandung.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance*, *Customer Service* dan Pengemudi di Travel “X”, Bandung disarankan untuk lebih komunikatif dalam memberikan jawaban kepada konsumen dan diberikan *training* mengenai informasi rute-rute tujuan keberangkatan dan daerah di Jakarta sehingga mampu menjawab dan menjelaskan kepada konsumen Travel “X”, Bandung.
4. Untuk mempertahankan kualitas pelayanan pada dimensi *Reliability*, disarankan untuk tetap konsisten dalam keberangkatan tepat waktu dan lebih sungguh-sungguh dalam menangani komplain konsumen.
5. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *Emphaty* disarankan agar *Customer Service* dan Pengemudi Travel mengikuti *training* atau pelatihan untuk menghadapi konsumen dan memperlakukan konsumen dengan baik, namun hal ini tidak menjadi prioritas untuk ditingkatkan sehingga lebih baik untuk mengutamakan perbaikan pada dimensi lainnya.