

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja penyampaian jasa *shuttles services* di Citi Trans sudah sesuai dengan keinginan konsumen, hal ini terlihat dari kebanyakan pendapat pelanggan yang dilihat dari pengisian kuesioner, menyatakan bahwa kinerja penyampaian jasa yang terdiri dari: *Physical support* yaitu kelayakan fasilitas gedung, ketersediaan peralatan, kenyamanan, keamanan, kondisi ruangan, kebersihan, eksterior, interior, kelengkapan, kestrategisan lokasi, sirkulasi udara, dan tata letak ruangan Citi Trans dinilai baik daripada ketersediaan tempat parkir dan fasilitas pendukung. *Contact personnel* yaitu, kemampuan, daya tanggap, kecepatan, ketepatan prosedur pelayanan yang diberikan karyawan dan kemudahan menemui dinilai lebih baik daripada keramahan dan memperoleh informasi dari karyawan dan penampilan.
2. Hubungan kinerja penyampaian jasa dengan kepuasan pelanggan Citi Trans Bandung dilakukan melalui kinerja penyampaian jasa yang diberikan Customer Service (pelayanan maksimal). *Physical support* akan efektif meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan didukung oleh *contact personnel* yang mampu, sehingga konsumen dapat mengetahui keunggulan dari Citi Trans sehingga menimbulkan keinginan atau ketertarikan untuk

menggunakan layanan jasa *shuttles services* Citi Trans. Berdasarkan perhitungan yang dihasilkan dari SPSS 11.5 maka dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan positif yang cukup kuat antara Kinerja Penyampaian Jasa Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang disampaikan penulis kepada *shuttle services* Citi Trans adalah sebagai berikut:

1. Pihak Citi Trans lebih memperhatikan kinerja penyampaian yang meliputi *physical support* dan *contact personnel*, terutama fasilitas parkir, ketersediaan fasilitas pendukung, keramahan karyawan, kemudahan menemui karyawan dan kemudahan memperoleh informasi karyawan, serta meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dengan memberikan perhatian kepada pelanggan Citi Trans serta diharapkan meningkatkan kinerja penyampaian jasa karena mempengaruhi kepuasan pelanggan diharapkan mempunyai sistem komplain dengan menerima masukan dari pelanggan dengan cara: (1) menyediakan kotak saran atau unit yang menangani keluhan pelanggan, sehingga bisa mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dihadapi pelanggan dan berusaha mencari solusinya, (2) melakukan survey kebutuhan dan preferensi untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi pelanggan, dan dijadikan bahan masukan untuk merancang program pemasaran terutama sistem penyampaian

jasa.

2. Citi Trans lebih memperhatikan adanya hubungan antara kinerja penyampaian jasa dengan kepuasan pelanggan, dengan menekankan kepada semua karyawan bahwa Citi Trans tak bisa hidup tanpa adanya pelanggan dengan cara: (1) pihak Citi Trans diharapkan meningkatkan, melengkapi, memelihara dan merenovasi fasilitas fisik yang dimiliki Citi Trans seperti fasilitas pendukung, batas dan area parkir, kebersihan dan taman, (2) karyawan Citi Trans harus melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tanggap, seperti mengucapkan salam dan senyum jika bertemu pelanggan, tanggap dan cepat jika pelanggan membutuhkannya.

