

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Maju Jaya Travel melakukan penyampaian jasa dengan memperhatikan nilai jasa yang diberikan kepada pelanggan yang fungsinya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan. diantaranya adalah kualitas pelayanan, kualitas barang, harga, faktor situasi, dan faktor pribadi. Tanggapan penumpang terhadap kualitas barang yang mencakup kondisi kendaraan secara fisik adalah : kelengkapan interior mobil cukup nyaman, keamanan kondisi mobil yang aman, kebersihan mobil cukup bersih dan keindahan interior cukup indah, tempat kantor cukup strategis, eksterior dan interior perusahaan cukup menarik, kebersihan toilet dan musholla bersih, kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan adalah mampu, penerangan dan sirkulasi udara cukup. Sedangkan dari segi pelayanan terdiri dari karyawan atau kru baik secara langsung maupun tidak langsung yang berhubungan dengan pelanggan di Maju Jaya Travel yang erat hubungannya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan.
2. Kepercayaan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Maju Jaya Travel sangatlah penting. Kepercayaan yang dapat dirasakan oleh pelanggan diantaranya adalah Maju Jaya Travel dapat dipercaya dan diandalkan, kepercayaan akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, kepercayaan

terhadap kualitas peralatan yang dimiliki oleh perusahaan, kepercayaan terhadap janji yang diberikan oleh perusahaan.

3. Hubungan sistem penyampaian jasa oleh perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan adalah dengan memberikan service tambahan kepada pelanggan seperti menjemput pelanggan tepat pada waktunya adalah cukup tepat, memberikan informasi kepada pelanggan adalah lengkap dan jelas, kemudahan dalam menemui karyawan adalah mudah, menepati janji yang dibuat dengan pelanggan.

5.2 Saran

1. Pihak Maju Jaya Travel lebih memperhatikan sistem penyampaian jasa meliputi *physical support* dan *contact personel*. Perusahaan perlu memperhatikan sistem penyampaian jasa kepada pelanggan diantaranya adalah meningkatkan fasilitas pendukung, keanekaragaman makanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan service tambahan yang diberikan kepada pelanggan, fasilitas parkir yang cukup, memperhatikan kebersihan interior dan eksterior gedung, meningkatkan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan, kemudahan menemui karyawan, kemudahan dalam memperoleh informasi secara akurat. Untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan yaitu dengan memberikan perhatian kepada konsumen Maju Jaya Travel serta diharapkan meningkatkan sistem penyampaian jasa karena mempengaruhi kepercayaan pelanggan kepada perusahaan

2. Maju Jaya travel sangat perlu untuk memperhatikan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaannya. Karena kepercayaan pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan. Untuk mengetahui kepercayaan pelanggan yang diberikan kepada perusahaan dapat menggunakan beberapa cara diantaranya adalah dengan : (1) melakukan survey kebutuhan dan preferensi untuk mengetahui kebutuhan dan preferensi konsumen, dan dijadikan bahan masukan oleh perusahaan untuk merancang program pemasaran terutama sistem penyampaian jasa, (2) menyediakan kotak saran sehingga dapat mengetahui dengan jelas apa permasalahan yang dihadapi konsumen dan berusaha mencari solusinya sehingga dapat memperoleh kepercayaan dari konsumen Maju Jaya Travel.
3. Maju Jaya Travel lebih memperhatikan adanya hubungan antara kinerja penyampaian jasa dengan kepercayaan konsumen, karena Maju Jaya Travel tidak dapat maju atau berkembang tanpa kepercayaan yang diberikan oleh pelangganya. Hal ini dapat dilakukan dengan cara : (1) pihak Maju Jaya Travel diharapkan untuk meningkatkan, melengkapi, memelihara semua fasilitas fisik yang dimiliki Maju Jaya Travel seperti fasilitas pendukung, kebersihan, keindahan interior maupun eksterior kantor, dan lain sebagainya, (2) karyawan Maju Jaya Travel harus melayani konsumen dengan ramah, cepat dan tanggap sehingga dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.