

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian terhadap kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Garuda Indonesia sektor Jakarta-Semarang adalah sebagai berikut:

1. Pada umumnya penumpang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia, hal ini terlihat dari hasil analisis *importance – performance* terhadap atribut-atribut pelayanan yang diberikan, pada umumnya dinilai baik oleh penumpang. Dari 21 sub variabel yang menjadi bagian dari atribut pelayanan Garuda Indonesia, hanya masalah kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah yang kinerjanya dianggap belum baik sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi penumpang.
2. Untuk sub variabel yang terdapat pada kuadran B, perusahaan masih harus meningkatkan kinerjanya lagi, karena berdasarkan hasil perhitungan selisih antara kinerja dan kepentingan (persepsi) masih ada yang bernilai negatif, yang artinya kinerja perusahaan masih belum terlalu optimal karena persepsi penumpang masih lebih besar dari kinerja perusahaan. Kecuali mengenai kemampuan perusahaan untuk memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, perilaku karyawan, penampilan karyawan, dan penataan eksterior yang kinerjanya sudah dianggap optimal.
3. Faktor yang menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki sesuai dengan harapan penumpang oleh perusahaan adalah mengenai kemampuan perusahaan

untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah yang dihadapi oleh penumpang (keresponsivan). Faktor ini terdapat pada kuadran A diagram kartesius, yang menunjukkan bahwa kinerja perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah dianggap belum sesuai dengan keinginan penumpang sehingga menimbulkan perasaan kecewa atau tidak puas.

4. Faktor yang dinilai kurang penting oleh penumpang terdapat pada kuadran C, dalam hal ini adalah mengenai peralatan modern yang dimiliki pesawat. Penumpang menganggap bahwa hal tersebut tidak terlalu penting akan tetapi perusahaan telah melaksanakannya dengan cukup baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, adapun saran-saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi peningkatan/perbaikan pelayanan PT Garuda Indonesia terhadap penumpang sektor Jakarta-Semarang yaitu:

- Perusahaan harus memfokuskan perhatiannya untuk memperbaiki masalah keresponsivan yakni mengenai kemampuan perusahaan untuk cepat tanggap terhadap keluhan dan masalah yang timbul. Dalam hal ini sebaiknya perusahaan melakukan pengkajian untuk mengetahui di mana letak kesalahannya apakah di pihak manajemen, karyawan, atau di bagian pengaduan (dalam hal ini Garuda Call Center) yang belum mampu merespon dengan cepat keluhan dan masalah penumpang.
- Perusahaan diharapkan meningkatkan lagi kinerjanya untuk beberapa elemen pelayanan yaitu mengenai ketepatan keberangkatan dan waktu tiba Pesawat (*On Time Performance*), proses pemesanan tiket, kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang ramah, upaya perusahaan untuk mengupayakan

catatan (records) yang bebas dari kesalahan, kesediaan membantu para pelanggan, kemampuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penumpang, kemampuan perusahaan dalam memberikan rasa aman, sikap sopan karyawan perusahaan, kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian secara personal, tanggung jawab perusahaan terhadap kenyamanan dan keamanan penumpang, jam operasi yang memberikan kenyamanan, kemampuan perusahaan dalam menyediakan pesawat yang bersih dan nyaman, dan fasilitas di dalam pesawat yang lengkap dan menarik, karena meskipun kinerjanya sudah dianggap baik dan mampu memberikan kepuasan, tetapi persepsi penumpang terhadap elemen tersebut masih lebih besar dibandingkan kinerjanya, sehingga perusahaan diharapkan meningkatkan lagi kinerjanya agar tercapai kepuasan yang optimal.

- Meskipun pada atribut keberwujudan yakni mengenai pesawat yang memiliki peralatan modern oleh penumpang dianggap tidak terlalu penting dan kinerja perusahaan dalam hal ini biasa-biasa saja, tetapi sebaiknya perusahaan jangan mengabaikan hal tersebut. Karena mungkin pada masa yang akan datang penumpang akan menganggap bahwa pesawat yang memiliki peralatan modern adalah hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan.