

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih travel

Product:

- Keanekaragaman waktu keberangkatan
- Kualitas mobil yang baik
- Kenyamanan didalam mobil (kursi)
- Pemberian fasilitas snack dan minuman selama perjalanan

Price:

- Keterjangkauan harga dibandingkan dengan travel lain
- Kesesuaian harga dengan pelayanan
- Tersedianya potongan harga untuk event-event tertentu

Place :

- Loket pembelian tiket di pinggir jalan utama
- Loket pembelian tiket yang mudah dilihat
- Area parkir yang memadai
- Tersedianya ruang tunggu

Promotion :

- Tersedianya promosi melalui media cetak (Majalah, Koran, Brosur, dll)
- Tersedianya promosi melalui media sosial (Facebook, Instagram, Twitter, dll)

Process :

- Kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket
- Kemudahan dalam pemesanan/pembelian tiket
- Kecepatan dalam proses pembayaran
- Ketepatan waktu pemberangkatan

Physical Evidence :

- Kebersihan mobil
- Ruang tunggu yang nyaman
- Sirkulasi udara yang baik didalam mobil
- Kesejukan didalam mobil (AC)
- Sound system (tape mobil) yang berfungsi dengan baik
- Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman

People :

- Kerapihan karyawan
- Kebersihan karyawan
- Kesopanan karyawan
- Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
- Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
- Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen
- Kerapihan supir
- Kebersihan supir
- Kesopanan supir
- Kemampuan supir dalam mengendarai dengan baik
- Kemampuan pengetahuan jalan di tempat asal dan tempat tujuan yang benar
- Ketanggapan supir dalam melayani konsumen
- Ketanggapan supir dalam mengatasi masalah
- Kemampuan supir dalam berkomunikasi dengan konsumen

- Keterbukaan pihak travel dalam menerima kritik dan saran

2. Tingkat performansi Travel Persada menurut konsumen

- Kuadran 1 (*Focus Improvement Effort Here*)

Kuadran ini adalah tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kinerja rendah. Variabelnya adalah:

1. Variabel 1
Keanekaragaman Waktu Keberangkatan
2. Variabel 4
Pemberian fasilitas snack dan minuman selama perjalanan
3. Variabel 11
Tersedianya Ruang Tunggu
4. Variabel 17
Ketepatan Waktu Keberangkatan
5. Variabel 33
Kemampuan Supir dalam Mengendarai dengan Baik

- Kuadran 2 (*Maintain Performance*)

Kuadran ini adalah tingkat kepentingan tinggi dan tingkat kinerja tinggi. Variabel-variabel yang perlu dipertahankan antara lain adalah :

1. Variabel 2
Kualitas Mobil yang Baik
2. Variabel 3
Kenyamanan didalam mobil (Kursi)
3. Variabel 5
Keterjangkauan Harga dibanding dengan Travel Lain
4. Variabel 18
Kebersihan Mobil
5. Variabel 20
Sirkulasi Udara yang Baik didalam Mobil

6. Variabel 21
Kesejukan didalam Mobil (AC)
7. Variabel 34
Kemampuan Pengetahuan Jalan di Tempat Asal dan Tempat Tujuan yang Benar
8. Variabel 38
Keterbukaan Pihak Travel Dalam menerima Kritik dan Saran

- Kuadran 3 (*Medium-Low-Priority*)

Kuadran ini adalah tingkat kepentingan rendah dan tingkat kinerja rendah. Variabel-variabel yang perlu dipertahankan antara lain adalah :

1. Variabel 6
Kesesuaian harga dengan pelayanan
2. Variabel 10
Area parkir yang memadai
3. Variabel 14
Kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket
4. Variabel 15
Kemudahan dalam pemesanan/pembelian tiket
5. Variabel 16
Kecepatan dalam proses pembayaran
6. Variabel 19
Ruang tunggu yang nyaman
7. Variabel 22
Sound system (tape mobil) yang berfungsi dengan baik
8. Variabel 23
Fasilitas ruang tunggu yang nyaman
9. Variabel 24
Kerapihan karyawan

- Kuadran 4 (*Reduce Emphasis*)

Kuadran ini adalah tingkat kepentingan rendah namun tingkat kinerja sudah berlebih. Variabel-variabel yang perlu dipertahankan antara lain adalah :

1. Variabel 8
Loket pembelian tiket di pinggir jalan utama
2. Variabel 9
Loket pembelian tiket yang mudah dilihat
3. Variabel 12
Promosi melalui media cetak (majalah, koran, brosur, dll)
4. Variabel 13
Promosi melalui media sosial (facebook, instagram, twitter, dll)
5. Variabel 25
Kebersihan karyawan
6. Variabel 26
Kesopanan karyawan
7. Variabel 27
Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
8. Variabel 28
Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
9. Variabel 29
Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen
10. Variabel 30
Kerapihan supir
11. Variabel 31
Kebersihan supir
12. Variabel 32
Kesopanan supir
13. Variabel 35
Ketanggapan supir dalam melayani konsumen

14. Variabel 36

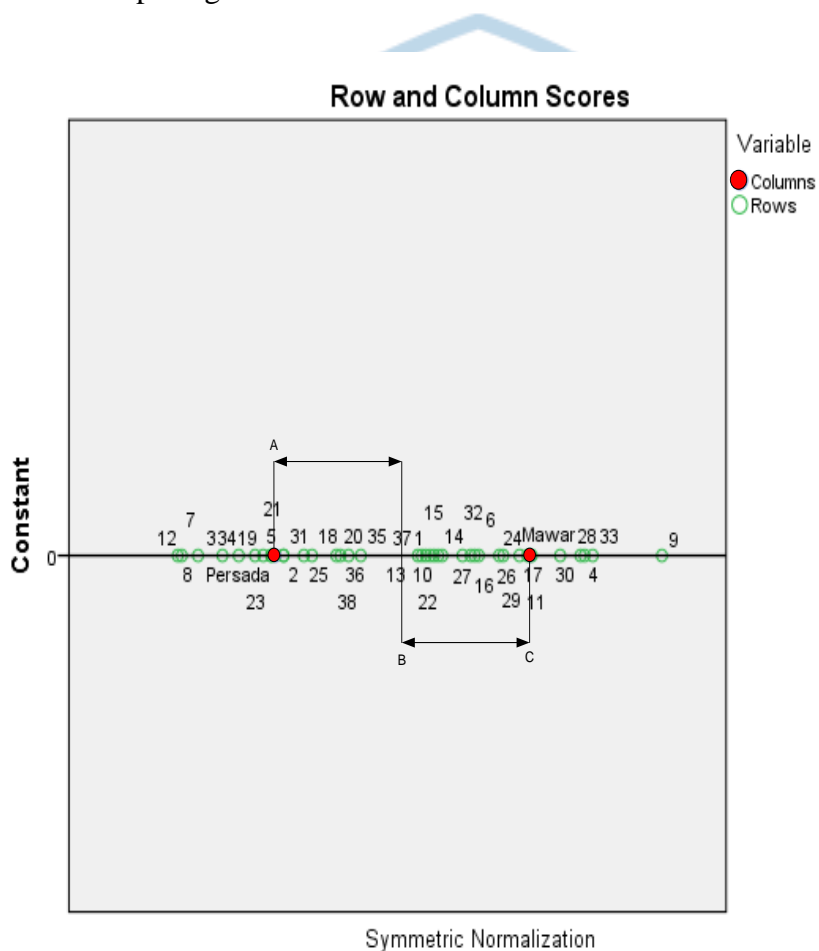
Ketanggapan supir dalam mengatasi masalah

15. Variabel 37

Kemampuan supir dalam berkomunikasi dengan konsumen

3. Posisi Travel Persada jika dibandingkan dengan pesaingnya

Posisi Travel Persada bila dibandingkan pesainnya yaitu dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 6.1
Grafik Row and Column correspondence Analysis (CA)

Travel Persada berada pada sebelah kiri dari Travel Mawar dengan memiliki kelemahan dan kelebihan sebagai berikut :

Tabel 6.1
Keunggulan Travel Persada

No	Variabel Unggul
2	Kualitas mobil yang baik
3	Kenyamanan didalam mobil (kursi)
5	Keterjangkauan harga dibandingkan dengan travel lain
8	Loket pembelian tiket di pinggir jalan utama
9	Loket pembelian tiket yang mudah dilihat
13	Tersedianya promosi melalui media sosial (facebook, instagram, twitter, dll)
18	Kebersihan mobil
19	Ruang tunggu yang nyaman
20	Sirkulasi udara yang baik didalam mobil
21	Kesejukan didalam mobil (AC)
23	Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman
25	Kebersihan karyawan
31	Kebersihan supir
34	Kemampuan pengetahuan jalan di tempat asal dan tempat tujuan yang benar
35	Ketanggapan supir dalam melayani konsumen
36	Ketanggapan supir dalam mengatasi masalah
38	Keterbukaan pihak travel dalam menerima kritik dan saran

Tabel 6.2
Ketidakunggulan Travel Persada

No	Variabel Tidak Unggul
1	Keanekaragaman waktu keberangkatan
4	Pemberian fasilitas snack dan minuman selama perjalanan
6	Kesesuaian harga yang dengan pelayanan
10	Area parkir yang memadai
11	Tersedianya ruang tunggu
12	Tersedianya promosi melalui media cetak (Majalah, Koran, Brosur, dll)
14	Kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket
15	Kemudahan dalam pemesanan/pembelian tiket
16	Kecepatan dalam proses pembayaran
17	Ketepatan waktu pemberangkatan
22	Sound system (tape mobil) yang berfungsi dengan baik
24	Kerapihan karyawan
26	Kesopanan karyawan
27	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
28	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
29	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen
30	Kerapihan supir
32	Kesopanan supir
33	Kemampuan supir dalam mengendarai dengan baik
37	Kemampuan supir dalam berkomunikasi dengan konsumen

4. Variabel yang menjadi kepuasan dan ketidakpuasan penumpang terhadap Travel Persada adalah :

Tabel 6.3
Variabel Puas

No	Variabel Puas
36	Ketanggapan supir dalam mengatasi masalah
35	Ketanggapan supir dalam melayani konsumen
31	Kebersihan supir
28	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah
29	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen
25	Kebersihan karyawan
27	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen
12	Tersedianya promosi melalui media cetak (Majalah, Koran, Brosur, dll)
24	Kerapihan karyawan
32	Kesopanan supir
5	Keterjangkauan harga dibandingkan dengan travel lain
30	Kerapihan supir
9	Loket pembelian tiket yang mudah dilihat
8	Loket pembelian tiket di pinggir jalan utama
13	Tersedianya promosi melalui media sosial (facebook, instagram, twitter, dll)

Tabel 6.4
Variabel Tidak Puas

No	Variabel Tidak Puas
33	Kemampuan supir dalam mengendarai dengan baik
17	Ketepatan waktu pemberangkatan
19	Ruang tunggu yang nyaman
18	Kebersihan mobil
3	Kenyamanan didalam mobil (kursi)
34	Kemampuan pengetahuan jalan di tempat asal dan tempat tujuan yang benar
38	Keterbukaan pihak travel dalam menerima kritik dan saran
23	Tersedianya fasilitas ruang tunggu yang nyaman
11	Tersedianya ruang tunggu
20	Sirkulasi udara yang baik didalam mobil
1	Keanekaragaman waktu keberangkatan
21	Kesejukan didalam mobil (AC)
2	Kualitas mobil yang baik
4	Pemberian fasilitas snack dan minuman selama perjalanan
10	Area parkir yang memadai
6	Kesesuaian harga yang dengan pelayanan
15	Kemudahan dalam pemesanan/pembelian tiket
22	Sound system (tape mobil) yang berfungsi dengan baik
26	Kesopanan karyawan
14	Kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket
37	Kemampuan supir dalam berkomunikasi dengan konsumen
16	Kecepatan dalam proses pembayaran

5. *Segmentation, targerting* dan *Positioning* Rumah Makan Padang Ambagang

➤ *Segmenting*

- Segmentasi berdasarkan geografis:
 - Tempat tinggal
- Segmentasi berdasarkan demografis:
 - Usia
 - Pekerjaan/profesi
 - Pendapatan/Uang Saku per orang
- Segmentasi berdasarkan psikologis:
 - Alasan utama memilih Travel Persada
 - Alasan utama memilih Travel Mawar
- Segmentasi berdasarkan perilaku:
 - Penggunaan Travel Persada dalam 1 tahun
 - Menggunakan Travel Persada bersama
 - Jumlah orang yang bersama
 - Tujuan utama memakai travel
 - Info mengetahui Travel Persada
 - Media sosial yang sering digunakan
 - Kapan biasanya memakai travel
 - Bulan biasanya memakai travel

➤ *Targetting*

- Usianya berkisar pada 15 tahun – 29 tahun (71%).
- Pekerjaannya karyawan/pegawai (51%) dan pelajar/mahasiswa (38%).
- Memiliki pendapatan perbulan sebesar Rp. 5.000.000 < x ≤ Rp. 10.000.000 (53%).
- Memiliki uang saku perbulan sebesar Rp. 1.500.000 < x ≤ Rp. 3.000.000 (63%).
- Alasan utama memilih Travel Persada adalah Murah (71%).

- Dengan tujuan memakai Travel Persada adalah Urusan Bisnis/kerja (47%) dan Sekolah (38%).
- Menerima promosi melalui media sosial (88%).

➤ *Positioning*

Usulan *positioning* untuk Travel Persada adalah sebagai travel yang ditujukan untuk pegawai/karyawan dan mahasiswa/siswa dengan harga yang murah, dengan rute perjalanan yang perelatif pendek, kualitas mobil yang baik, kenyamanan yang baik didalam mobil, dan memiliki promosi di media sosial. Agar *positioning* dari Travel Persada semakin melekat dalam benak para penumpangnya, Travel Persada dapat merancang sebuah slogan “Travel Persada Nyaman, Hemat dikantong, dan Hemat waktu”.

6. Upaya-upaya yang dapat dilakukan oleh Travel Persada agar dapat meningkatkan jumlah penumpang untuk rute Pekalongan-Yogya.

Tabel 6.5
Usulan Strategi Pemasaran

Prioritas	No. Variabel	Variabel	Usulan
Prioritas 1	34	Kemampuan supir dalam mengendarai dengan baik	Memberikan pelatihan sebelum supir tersebut ditugaskan mengendarai travel dan diuji terlebih dahulu, mencantumkan syarat supir harus berpengalaman minimal 1 tahun mengendarai mobil keluar kota dan memberikan teguran dan jika sudah 3x diberikan sanksi seperti skors selama 3 hari atau jika sudah terkena skors diberikan SP1.
Prioritas 2	18	Ketepatan waktu pemberangkatan	Sebelum hari keberangkatan sudah mengambil info penumpang yang dan melakuka pembagian sebelum hari keberangkatan.
Prioritas 3	11	Tersedianya ruang tunggu	Menambahkan lahan yang memadai untuk ruang tunggu penumpang
Prioritas 4	1	Keaneekaragaman waktu keberangkatan	Ditambah jadwal Keberangkatan yaitu pada jam 18.00 pada saat sore
Prioritas 5	4	Pemberian fasilitas snack dan minuman selama perjalanan	Menambahkan snack yaitu roti
Prioritas 6	10	Area parkir yang memadai	Melakukan penamaan pada lahan mereka dan menyediakan karyawan parkir untuk mengatur mobil-mobil yang ingin parkir
Prioritas 7	6	Kesesuaian harga yang dengan pelayanan	Mengadakan layanan pemberhentian tetap di RM NIKKI

Tabel 6.6
Usulan Strategi Pemasaran (Lanjutan)

Prioritas	No. Variabel	Variabel	Usulan
Prioritas 8	15	Kemudahan dalam pemesanan/pembelian tiket	menambah layanan pemesanan melalui via SMS kepada karyawan atau via Line untuk memudahkan dalam pemesanan tiket
Prioritas 9	23	Sound system (tape mobil) yang berfungsi dengan baik	supir agar selalu menanyakan <i>sound system</i> kepada penumpang dan menyediakan berbagai genre musik dan melakukan pengecekan secara berkala
Prioritas 10	14	Kecepatan dalam pelayanan pembelian tiket	Melakukan koordinasi dengan pihak operator/karyawan agar cepat dan tidak dipersulit dan memberikan karyawan peraturan untuk selalu siap siaga dalam melayani calon penumpang
Prioritas 11	16	Kecepatan dalam proses pembayaran	memberi karyawan uang cukup untuk uang kembalian atau penumpang dapat melakukan proses pembayaran pada tempat tujuan kepada supir.
Prioritas 12	27	Kesopanan karyawan	Tidak berbicara dengan kasar, tanggap dalam melayani penumpang dan selalu siap siaga melayani penumpang dan memberi salam 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa kepada penumpang.
Prioritas 13	38	Kemampuan supir dalam berkomunikasi dengan konsumen	Selalu siap siaga untuk melayani penumpang tidak berbicara kasar kepada penumpang atau sesama supir dan meminimasi kesalahpahaman kepada penumpang dan tidak diperbolehkan menggunakan <i>handphone</i> saat sedang mengendarai
Prioritas 14	25	Kerapihan karyawan	Membuatkan seragam untuk semua karyawan dan karyawan harus mengenakan seragam tersebut pada saat sedang bekerja
Prioritas 15	29	Ketanggapan karyawan dalam mengatasi masalah	Karyawan selalu siaga dalam melayani penumpang dan tidak melakukan hal-hal yang membuat perhatiannya beralih seperti menonton televisi dan memainkan <i>handphone</i>
Prioritas 16	30	Kemampuan karyawan dalam berkomunikasi dengan konsumen	Tidak berbicara dengan kasar, tanggap dengan penumpang maupun dengan karyawan lainnya
Prioritas 17	28	Ketanggapan karyawan dalam melayani konsumen	Karyawan selalu siaga dalam pelayanannya kepada penumpang dan tidak melakukan hal-hal yang membuat perhatiannya beralih seperti menonton televisi dan memainkan <i>handphone</i> .
Prioritas 18	12	Promosi melalui media cetak (Majalah, Koran, Brosur, dll)	Meningkatkan kemenarikan dari desain brosur yang sudah ada dan disebarkan ke kota pekalongan dan daerah luar kota pekalongan
Prioritas 19	33	Kesopanan supir	Tidak berbicara dengan kasar kepada penumpang dan berpakaian rapi serta memberi salam 3S yaitu Senyum, Salam, dan Sapa kepada penumpang
Prioritas 20	31	Kerapihan supir	Membuatkan seragam untuk semua supir dan supir harus mengenakan seragam tersebut pada saat sedang bekerja
Prioritas 21	19	Kebersihan mobil	Mobil dibersihkan dahulu pada bagian dalam mobil (sebelum berangkat) dan bagian luar mobil. Bagian luar mobil sebaiknya dicuci yaitu 3 hari sekali
Prioritas 22	3	Kenyamanan didalam mobil (kursi)	Memberikan bantal pada setiap kursi penumpang
Prioritas 23	35	Kemampuan pengetahuan jalan di tempat asal dan tempat tujuan yang benar	Pada saat pelatihan supir hal ini diberikan pengetahuan jalan sehingga saat sudah bertugas supir dapat mengingat jalan yang tepat
Prioritas 24	39	Keterbukaan pihak travel dalam menerima kritik dan saran	Mengadakan rapat evaluasi kepada supir maupun karyawan
Prioritas 25	21	Sirkulasi udara yang baik didalam mobil	Megecek sirkulasi didalam mobil yaitu setiap hari pada saat pagi (berangkat) dan memberikan pengharum mobil
Prioritas 26	22	Kesejukan didalam mobil (AC)	Megecek AC didalam mobil pada saat setiap hari yaitu saat mobil berangkat bertugas dan membersihkan sampah-sampah yang ada di dalam mobil
Prioritas 27	2	Kualitas mobil yang baik	Mengontrol kondisi mobil dari segala sisi yaitu ban, mesin, kursi, tape, televisi dan sebagainya dan dikontrol setiap hari atau setiap pemakaian
Prioritas 28	20	Ruang tunggu yang nyaman	Menambah kapasitas ruang tunggu menjadi 10-15 orang dengan kursi yang nyaman, membedakan ruangan untuk merokok.
Prioritas 29	24	Fasilitas ruang tunggu yang nyaman	Menambahkan AC untuk meningkatkan kenyamanan, menambah wifi dan televisi, menambahkan pewangian didalam ruangan
Prioritas 30	5	Keterjangkauan harga dibandingkan dengan travel lain	Tetap dengan harga yang sekarang
Prioritas 31	37	Ketanggapan supir dalam mengatasi masalah	Mempertahankan ketanggapan dari supir dalam menangani masalah didalam perjalanan dan melatih supir dalam hal perbaikan pada mobil
Prioritas 32	36	Ketanggapan supir dalam melayani konsumen	Membantu konsumen dalam menaikkan dan menurunkan barang bawaan penumpang, dan jika penumpang ingin ke toilet maka, supir akan mencari dan berhenti pada <i>rest area</i> atau pom bensin terdekat.
Prioritas 33	32	Kebersihan supir	Supir diharapkan tidak merokok didalam perjalanan, supir harus mengenakan baju yang bersih atau mengenakan baju yang baru dicuci dan bersepatu.
Prioritas 34	26	Kebersihan karyawan	Karyawan diharapkan tidak merokok pada saat jam kerja dan karyawan mengenakan baju yang bersih atau mengenakan baju yang baru di cuci dan bersepatu.
Prioritas 35	8	Loket pembelian tiket di pinggir jalan utama	Tetap pada lokasi tersebut dan mempertahankannya.
Prioritas 36	9	Loket pembelian tiket yang mudah dilihat	Tetap pada lokasi tersebut dan mempertahankannya.
Prioritas 37	13	Tersedianya promosi melalui media sosial (facebook, instagram, twitter, dll)	Mengadakan promosi di media sosial yaitu pada media sosial line.

6.2 Saran

Saran yang diberikan bertujuan untuk dilakukan penelitian yang lebih baik lagi agar dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Travel Persada, yaitu:

- Tidak ada data berapa jumlah konsumen yang merokok sehingga saran untuk penelitian lebih lanjut sebaiknya ditanyakan kepada pemilik pihak Travel Persada jumlah penumpang yang merokok.
- Melakukan analisa tentang SWOT kepada pihak Travel Persada untuk pertimbangan strategi jangka panjang

