

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis maka didapatkan beberapa hal yang dapat disimpulkan berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan mengenai identifikasi faktor-faktor penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel, sehingga dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya.

Berikut ini kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini :

#### **1. Faktor-faktor yang dinilai penting oleh konsumen harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel.**

Berdasarkan hasil analisis yang didapat maka dapat diambil kesimpulan faktor-faktor yang dinilai penting oleh konsumen harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel adalah sebagai berikut : (diurutkan berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan yang paling tinggi sampai nilai rata-rata tingkat kepentingan yang terendah)

1. Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing
2. Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan
3. Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah
4. Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan
5. Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan
6. Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan
7. Perusahaan memberikan tawaran potongan harga
8. Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan
9. Ketersediaan fasilitas parkir yang memadai
10. Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan

11. Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas
12. Produk yang ditawarkan
13. Karyawan sigap dalam memberikan layanannya
14. Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan
15. Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau
16. Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan
17. Keamanan selama transaksi
18. Keamanan sarana parkir kendaraan
19. Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan
20. Iklan perusahaan cukup menarik

**2. Tingkat kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi pelanggan di PT. Bayu Buana tbk. *Travel Services*.**

Atribut-atribut yang memiliki kesenjangan adalah sebagai berikut : (diurutkan berdasarkan nilai kesenjangan tertinggi sampai yang terkecil)

1. Ketersediaan fasilitas parkir yang memadai
2. Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan
3. Karyawan sigap dalam memberikan layanannya
4. Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan
5. Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan
6. Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan
7. Perusahaan memberikan tawaran potongan harga
8. Iklan perusahaan cukup menarik
9. Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan
10. Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah
11. Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan
12. Produk yang ditawarkan
13. Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing
14. Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas

Atribut-atribut yang tidak memiliki kesenjangan dan yang memiliki kesenjangan negatif (kinerja perusahaan melebihi harapan pelanggan) adalah sebagai berikut :

1. Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan
2. Keamanan sarana parkir kendaraan
3. Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan
4. Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan
5. Keamanan selama transaksi
6. Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau

**3. Upaya-upaya yang dapat dilakukan perusahaan setelah mengetahui faktor-faktor penting yang harus dimiliki oleh sebuah perusahaan penyedia jasa travel.**

Perusahaan harus memprioritaskan atribut-atribut yang kinerjanya masih dinilai tidak memuaskan pelanggan tapi dianggap penting oleh pelanggan untuk diperbaiki kinerjanya. Atribut-atribut tersebut adalah :

- Ketersediaan fasilitas parkir yang memadai
- Karyawan sigap dalam memberikan layanannya
- Karyawan dapat menjawab dan menyelesaikan pertanyaan maupun keluhan pelanggan
- Pengetahuan karyawan yang baik tentang produk yang ditawarkan
- Kemampuan karyawan menjawab serta memenuhi permintaan pelanggan
- Perusahaan memberikan tawaran potongan harga

Perusahaan harus dapat mempertahankan kinerja atribut-atribut yang dinilai sudah memuaskan pelanggan. Atribut-atribut tersebut adalah :

- Produk yang ditawarkan
- Informasi mengenai produk yang ditawarkan jelas
- Kemampuan perusahaan melayani tuntutan pelanggan
- Tepat waktu dalam memenuhi permintaan pelanggan
- Kepastian/garansi atas pelayanan yang diberikan

- Karyawan memberikan pelayanan dan informasi dengan sikap ramah
- Harga yang ditawarkan perusahaan cukup bersaing

Perusahaan dapat mempertimbangkan memperbaiki kinerja atribut-atribut berikut untuk prioritas yang rendah, karena perubahannya hanya memberikan dampak yang kecil pada kepuasan pelanggan, sebab tingkat kepentingannya tidak terlalu besar. Atribut-atribut tersebut adalah :

- Penjelasan karyawan mudah dimengerti pelanggan
- Iklan perusahaan cukup menarik
- Promosi yang dilakukan perusahaan mudah ditemukan

Perusahaan dapat melakukan penghematan jika menghilangkan atribut-atribut berikut ini, karena atribut-atribut ini kinerjanya dinilai melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen. Akan tetapi perusahaan juga dapat mempertahankannya sehingga akan menjadi nilai lebih bagi pelanggan. Atribut-atribut tersebut adalah :

- Kenyamanan dan kebersihan fasilitas ruangan
- Lokasi perusahaan yang mudah dijangkau
- Keamanan selama transaksi
- Keamanan sarana parkir kendaraan

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diajukan beberapa saran yang dapat dilakukan oleh perusahaan, yaitu sebagai berikut :

- Membuat pembatasan lahan parkir.
- Membuat tempat pelayanan khusus bagi pelanggan yang membutuhkan pelayanan cepat seperti pelanggan yang hanya memerlukan jasa pemesanan tiket.
- Menyediakan customer service yang melayani seputar pertanyaan dan keluhan pelanggan.

- Memberikan perhatian lebih bagi pelanggan yang sering menggunakan jasa perusahaan.
- Perusahaan disarankan secara berkala melakukan pengukuran kepuasan pelanggan agar dapat mengontrol kinerja perusahaan, dan juga mengetahui kebutuhan pelanggan yang sering berubah seiring dengan perubahan yang semakin cepat dalam berbagai hal.
- Dilakukan penelitian lebih lanjut agar kekurangan-kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dihilangkan.