

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis yang terdapat pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan diantaranya sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa Cipaganti Travel belum mampu memenuhi harapan para konsumennya, dengan demikian berarti konsumen belum merasa puas dengan jasa yang dirasakannya.
2. Pihak manajemen terlalu menganggap penting apa yang sebenarnya tidak terlalu dirasakan oleh setiap konsumennya.
3. Persepsi manajemen tidak berbeda jauh dengan spesifikasi kualitas jasa menurut persepsi manajemen. Ini terlihat bahwa untuk setiap item pernyataan sudah ada standar yang telah dikomunikasikan, baik secara tertulis maupun secara lisan. Meski demikian dari hasil pengolahan diketahui bahwa terdapat perbedaan yang nyata antara persepsi manajemen dengan persepsi karyawan tentang standar kinerja yang terdapat pada Cipaganti Travel.
4. Karyawan tidak konsisten menjalankan standar kinerja yang ditetapkan oleh travel. Tapi untuk beberapa item pernyataan karyawan sudah menunjukkan kinerja yang baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh travel.
5. Sebenarnya perusahaan telah konsisten dalam memenuhi janjinya kepada konsumen. Tetapi bila dibandingkan dengan nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan, hal ini bertolak belakang karena kadang-kadang janji (iklan) tersebut tidak bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh konsumen dengan baik.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan, maka penulis mencoba untuk mengajukan beberapa saran yang diharapkan akan membantu pihak Cipaganti Travel dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Adapun saran-saran yang diajukan oleh penulis antara lain adalah:

1. Usahakan pihak manajemen lebih sering melakukan riset dan komunikasi dengan konsumen untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumennya. Misalnya dengan cara melaksanakan evaluasi kinerja karyawan di tiap akhir semester mengenai kegiatan administrasi dan kinerja karyawannya.
2. Merencanakan dan melaksanakan program kerja yang telah disepakati bersama baik pihak manajemen dengan karyawannya, agar para karyawannya dapat lebih baik lagi dalam hal penyampaian jasa kepada para konsumennya.
3. Menyusun serta mengkomunikasikan *job deskripsi* dari tiap pekerjaan, usahakan secara tertulis dan terinci. Dengan tujuan agar para karyawan mengetahui dengan jelas hak dan kewajibannya dalam bekerja guna dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Pemberian reward atau penghargaan kepada setiap karyawan yang telah bekerja dengan baik dan sesuai dengan standar perusahaan yang berlaku, serta memberikan sanksi kepada setiap karyawan yang lalai dalam mengerjakan tugas dan kewajibannya yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan.
5. Ciptakan suasana kerja yang mendukung baik, menyenangkan bagi pihak karyawan dan pihak manajemen sehingga membantu mereka dalam melaksanakan setiap tanggung jawab yang telah diberikan.
6. Tingkatkan promosi baik melalui selebaran, iklan melalui surat kabar, atau bentuk lainnya. Dan diharapkan dibuat menarik, dan komunikatif sehingga dapat membuat publik umum tertarik untuk menggunakan jasa Cipaganti Travel sebagai pilihan utama dalam jasa transportasi antar-jemput.

### **6.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.**

1. Pada penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pemberian kuesioner terbuka untuk mengetahui harapan-harapan atau kebutuhan-kebutuhan tersembunyi (*hidden needs*) dari konsumen.
2. Ruang lingkup penelitian tidak hanya untuk jalur lintas pulang pergi Sukabumi-Bandung saja, tapi juga dibandingkan dengan jalur pulang pergi untuk jalur-jalur lainnya.