

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan usulan melalui kuesioner yang telah dibagikan kepada 272 responden pengguna jasa travel jurusan Bandung-Semarang PP, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Yang menjadi harapan penumpang pada saat menggunakan travel jurusan Bandung-Semarang ada 31 atribut yaitu:
 - Kenyamanan tempat duduk
 - Kualitas makan malam
 - Biaya tempat makan
 - Kesesuaian suhu AC
 - Ketersediaan snack yang enak
 - Kebersihan mobil travel
 - Ketersediaan sandaran kaki
 - Ketersediaan lampu baca
 - Kebersihan bantal
 - Ketersediaan tempat untuk menaruh minum
 - Ketersediaan bagasi yang luas
 - Ketersediaan diskon untuk mahasiswa
 - Ketersediaan *recleaning seat*
 - Kualitas musik selama perjalanan
 - Kualitas musik selama perjalanan
 - Ketersediaan pembatas di setiap kursi
 - Keramahan sopir
 - Keramahan resepsionis
 - Ketepatan waktu sampai tujuan
 - Ketepatan waktu penjemputan
 - Frekuensi sopir istirahat

- Keahlian sopir dalam mengenali daerah penjemputan
 - Keahlian sopir dalam mengenali daerah antaran
 - Keamanan menyetir
 - Kenyamanan menyetir
 - Kemungkinan mogok
 - Kesabaran sopir dalam menghadapi penumpang
 - Kesesuaian posisi kursi dengan keinginan penumpang
 - Ketersediaan keberangkatan pagi
 - Kepastian pemberangkatan
 - Jumlah penumpang minimal untuk tiap pemberangkatan
 - Ketepatan resepsionis dalam menerima informasi penumpang
- 2) Atribut yang menjadi kelemahan Mitra dibanding pesaing-pesaingnya adalah:

- Pengenalan wilayah pengantaran
- Kebersihan interior mobil

Atribut dimana persepsi konsumen menghasilkan kinerja yang setara dengan pesaing-pesaingnya adalah:

- Program discount
- Musik selama perjalanan
- Respon sopir-sopir atas permintaan penumpang
- Kepastian pemberangkatan
- Rasa snack yang disediakan
- Ketersediaan sandaran kaki
- Pembatas di setiap kursi
- Keamanan menyetir
- Kebersihan eksterior mobil travel
- Fleksibilitas recleaning seat
- Ketepatan waktu penjemputan
- Pengenalan wilayah penjemputan
- Kesiapan kendaraan

- Kesesuaian posisi kursi dengan keinginan penumpang
 - Ketergantungan pemberangkatan atas jumlah penumpang
- 3) Untuk meningkatkan persepsi masyarakat terhadap kualitas mitra maka atribut-atribut dibawah harus:
- a) Memiliki kinerja melebihi kinerja melebihi pesaing
- Rasa Snack yang disediakan
 - Kebersihan eksterior mobil
 - Ketersediaan sandaran kaki
 - Program Diskon
 - Fleksibilitas *Recleaning Seat*
 - Musik selama perjalanan
 - Pembatas setiap kursi
 - Ketepatan waktu Penjemputan
 - Pengenalan wilayah penjemputan
 - Keamanan menyetir
 - Kesiapan kendaraan
 - Respon sopir-sopir atas permintaan penumpang
 - Kesesuaian posisi kursi dengan keinginan penumpang
 - Kepastian Pemberangkatan
 - Ketergantungan pemberangkatan atas jumlah penumpang
- b) Memiliki kinerja menyamai pesaing
- Kebersihan interior Mobil
 - Pengenalan wilayah pengantaran

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Untuk dapat menyamai dan mengungguli pesaing-pesaingnya, travel Mitra harus mengadakan training bagi para karyawan dan menambah fasilitas sehingga pelanggan lebih puas dalam menggunakan travel Mitra dibanding travel-travel lainnya. Dan berdasarkan data-data dari hasil pengolahan ketiga metode di atas,

diharapkan Mitra dapat melakukan perbaikan-perbaikan terutama pada tingkat kepentingan yang berada di atas rata-rata.

Untuk target mengungguli pesaing Mitra harus lebih meningkatkan standar dari yang sudah dilakukan, dengan melihat apa yang diinginkan oleh para penumpang. Dengan melihat musik apa yang diinginkan penumpang, dan memperbaiki sound system pada mobil dengan menambahkan *earphone*, melakukan *upgrade* pada kursi mobil, untuk ditambahkan 2 pembatas kecil di bagian kanan dan kiri sandaran kepala pada kursi, mengubah sistem menjadi *shuttle system*, ada koordinasi yang bagus antara resepsionis dan sopir, sopir - sopir Mitra harus mengalami seleksi berdasarkan kesabaran dan rasa hormat pada penumpang, menambahkan fasilitas bengkel, resepsionis harus konsisten dalam mencatat pesanan nomor kursi dan pandai dalam bernegosiasi dengan penumpang, dilakukan pemeriksaan kondisi sopir.

Sedangkan untuk target menyamai pesaing, Mitra harus dapat melihat apa keunggulan yang tidak dimiliki oleh Mitra dibanding travel lainnya. Saran penulis untuk dapat menyamai pesaing-pesaingnya, hal-hal yang dilakukan Mitra adalah, mengganti kulit jok dengan karet sintetis. Memberi tugas pada sopir yang lebih mengenal daerah pengantaran, seperti yang dilakukan Fortuna.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan agar Mitra melakukan peninjauan terhadap kinerja sopir. Mitra juga harus lebih memilih sopir yang mempunyai kesabaran dan sikap yang baik terhadap penumpang, karena salah satu kunci keberhasilan agar dapat memikat simpati dan loyalitas pelanggan terletak pada sopir.