

BAB 6

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Sebagai upaya untuk mendapatkan posisi menjadi pemimpin pasar (*market leader*) diantara travel lainnya yang memiliki rute perjalanan Jakarta-Bandung dan Bandung-Jakarta maka berdasarkan analisis dan usulan melalui prioritas perbaikan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Persepsi kualitas yang dirasakan oleh konsumen atau pelanggan terhadap Transline belum cukup baik karena berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan masih terdapat 3 buah atribut yang kepuasannya tidak dirasakan oleh konsumen dan 6 atribut yang ketidakpuasannya tidak signifikan. Sehingga walaupun terdapat 22 atribut yang sudah memuaskan konsumen namun tetap saja masih ada beberapa atribut yang perlu dilakukan prioritas perbaikan sehingga kelak konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Transline karena harapan mereka yang telah terpenuhi.
- 2) Berdasarkan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 4 dan 6 kuadran maka perbandingan persepsi kualitas travel Transline dengan travel lainnya dapat diketahui. Jika dinilai berdasarkan kepuasan pelanggan maka menurut IPA 4 kuadran kinerja yang diberikan oleh Transline masih belum baik karena dari 31 atribut yang diteliti hanya 5 buah atribut yang tingkat kepentingan dan kinerjanya berada diatas rata-rata. Sehingga perlu dilakukan tindakan perbaikan oleh Transline terutama untuk atribut yang berada pada tingkat kepentingan diatas rata-rata dan tingkat kinerja dibawah rata-rata. Sementara itu jika dinilai berdasarkan posisi Transline dengan pesaing-pesaingnya maka menurut IPA 6 kuadran terdapat 12 atribut yang mutlak unggul dan 4 diantaranya berada diatas tingkat kepentingan rata-rata. Sehingga agar Transline dapat tetap bertahan dan tetap mampu bersaing dengan travel lainnya yang memiliki rute yang

sama dengan Transline maka perlu dilakukan suatu cara yakni dengan menggunakan uji hipotesis ketidakpuasan, *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 4 dan 6 kuadran. Berdasarkan ketiga cara tersebut diperoleh 3 buah prioritas tindakan untuk melakukan perbaikan kinerja yaitu:

- 1) Melebihi Pesaing dengan 7 atribut:
 - Penampilan resepsionis travel
 - Kestrategisan lokasi *pool* keberangkatan
 - Keahlian supir dalam menyetir
 - Keandalan peralatan P3K
 - Kesopanan supir
 - Kecepatan pelayanan dari resepsionis
 - Kenyamanan tempat duduk didalam mobil
- 2) Menyamai Pesaing dengan 2atribut:
 - Keramahan pegawai resepsionis
 - Kebersihan didalam mobil
- 3) Menyamai Harapan Konsumen dengan 1 atribut
 - Keramahan supir

6.2.Saran

6.2.1. Saran Untuk Perusahaan

Ada beberapa saran yang diberikan kepada Transline sesuai dengan target yang diberikan. Untuk target yang melebihi pesaing maka saran yang dapat diberikan adalah menyediakan dana untuk merancang dan membeli pakaian seragam bagi pegawainya, pemberian informasi yang jelas mengenai lokasi Transline (melalui iklan di koran atau yang ditempel di tempat-tempat umum, penyebaran brosur di daerah-daerah yang biasanya terdapat pengguna jasa travel, spanduk yang dipasang di jalan umum yang sering dilewati), untuk papan *billboard* di *pool* (terminal) diletakkan ditempat yang tidak terhalang dari penglihatan serta diberikan keterangan mengenai jenis usaha Transline. Untuk supir yang telah dipilih oleh Transline diberikan pelatihan dan kemudian dilakukan *test drive*, dilakukan perancangan sebuah tempat untuk meletakkan

kotak P3K yang gampang untuk dijangkau dan dilihat oleh penumpang serta dilengkapi dengan obat-obatan seperti obat pusing, mual, dan tabung oksigen. Selain itu juga Transline menyediakan waktu bagi supir dan resepsionis untuk diberikan pelatihan dengan mengundang pelatih dari luar perusahaan. Untuk kenyamanan tempat duduk sebaiknya disediakan tempat duduk yang bisa disetel, bantal dan juga selimut serta sandaran kepala yang bersih.

Sementara itu untuk target yang menyamai pesaing maka saran yang dapat diberikan adalah agar Transline menyediakan waktu bagi resepsionis untuk diberikan pelatihan dengan mengundang pelatih dari luar perusahaan dan dengan menempelkan tulisan atau slogan yang mencerminkan bahwa keramahan dari pegawai Transline merupakan kewajiban yang diberikan kepada penumpang ditempat yang dapat dilihat oleh penumpang, dan untuk karyawan yang tidak melakukannya akan dikenakan sanksi. Kemudian untuk menjaga kebersihan mobil sebaiknya disediakan kantong sampah dan kantong muntah di belakang tiap kursi dan untuk setiap keberangkatan, bagian dalam mobil Transline dibersihkan dengan menggunakan sapu kecil atau *vacum cleaner* mobil

Untuk target menyamai harapan konsumen diberikan usulan agar Transline menyediakan waktu bagi supir untuk diberikan pelatihan dengan mengundang pelatih dari luar perusahaan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen (pelatihan dalam kelas kepribadian).

6.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan agar usulan yang telah diberikan dapat dilakukan dan ditinjau kembali kinerja yang diberikan oleh Transline terhadap penumpang. Kemudian usulan lainnya yang berhubungan dengan kecepatan pelayanan resepsionis adalah sebaiknya dilakukan penelitian lebih lanjut dibidang teori antrian untuk menentukan jumlah loket ideal.