

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi terpilihnya PT NUH menjadi perusahaan penyedia jasa transportasi ialah faktor kepuasan para karyawan perusahaan yang menjadi *company client* PT NUH. Dengan demikian, untuk mendapatkan kontrak penerbangan di masa yang akan datang, PT NUH perlu menjaga kepuasan para karyawan perusahaan pertambangan dan perminyakan yang menjadi pelanggan mereka saat ini.

Hasil pengolahan data dan analisis menunjukkan faktor-faktor yang menjadi penyebab ketidakpuasan penumpang, dan mencari cara untuk mencegah terjadinya ketidakpuasan penumpang, serta meningkatkan kepuasan penumpang pengguna jasa transportasi helikopter agar perusahaannya tetap menjadi *company client* PT NUH.

1. Penumpang mengharapkan variabel-variabel sebagai berikut di PT NUH:

- Keramahan staf penjemputan
- Ketepatan staf penjemputan mengenali diri penumpang
- Ketepatan lokasi penjemputan penumpang oleh staf
- Ketepatan waktu penjemputan oleh staf
- Kedekatan "Lounge Area" dengan counter bagasi
- Kenyamanan kendaraan penjemput
- Kenyamanan staf mengemudikan kendaraan penjemput
- Ketepatan penanganan bagasi penumpang oleh staf
- Kecukupan bobot bagasi per penumpang
- Kelezatan rasa snack yang diberikan di "Lounge Area"
- Kelezatan rasa minuman yang diberikan di "Lounge Area"
- Kenyamanan tempat duduk di "Lounge Area"
- Kenyamanan suhu udara di "Lounge Area"

- Kelengkapan materi "Safety Briefing"
- Kejelasan materi "Safety Briefing"
- Kualitas gambar pada video "Safety Briefing"
- Kelengkapan "safety equipment" di dalam helikopter
- Kenyamanan manuver pergerakan helikopter
- Kenyamanan tempat duduk di helikopter
- Kenyamanan suhu udara di dalam kabin helikopter
- Ketepatan waktu perjalanan helikopter
- Kecepatan pengurusan bagasi penumpang oleh staf
- Ketersediaan staf untuk membawakan bagasi penumpang
- Jaminan keamanan bagasi
- Kerapihan pakaian/seragam staf
- Kesigapan staf dalam melayani bapak/ibu
- Ketanggapan PT NUH dalam melayani keluhan penumpang
- Kecepatan staf dalam melayani keluhan penumpang
- Ketersediaan sarana untuk menampung kritik dan saran

2. Faktor yang menjadi variabel penyebab ketidakpuasan penumpang PT NUH adalah:

- Keramahan staf penjemputan
- Ketepatan staf penjemputan mengenali penumpang
- Kenyamanan kendaraan penjemput
- Kenyamanan staf mengemudikan kendaraan penjemput
- Kelezatan rasa "snack" yang diberikan di "Lounge Area"
- Kelezatan rasa minuman yang diberikan di "Lounge Area"
- Kenyamanan tempat duduk di "Lounge Area"
- Kenyamanan suhu udara di "Lounge Area"
- Ketepatan waktu perjalanan helikopter
- Ketersediaan staf untuk membawakan bagasi penumpang
- Kesigapan staf dalam melayani penumpang

- Ketanggapan PT NUH dalam melayani keluhan Penumpang
 - Kecepatan staf dalam melayani keluhan Penumpang
3. Penyebab utama kekecewaan penumpang adalah tidak adanya janji dari PT NUH, fokus janji PT NUH hanya terletak pada faktor *safety*, hal ini bagus, namun dirasa kurang dalam persaingan industri layanan jasa transportasi helikopter yang kompetitif. Selain faktor *safety*, PT NUH perlu menambah dan mengubah strategi dalam hal janji dan promosi, agar penumpangnya tidak kecewa dan merasa puas yang tentunya akan berakibat positif bagi PT NUH, yakni perpanjangan kontrak penerbangan dari perusahaan yang menjadi pelanggan PT NUH.

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk Perusahaan

Untuk menekan ketidakpuasan penumpang dan mengubah kekecewaan menjadi kepuasan, maka PT NUH disarankan melakukan hal-hal berikut:

- ❖ Berdasarkan metode KANO, usulan perbaikan ada dua, yakni:
 1. Usulan prioritas pertama pada kategori *Expected*-Tidak Puas yaitu:
 - ⇒ Variabel ketepatan waktu perjalanan helikopter
 2. Usulan prioritas kedua pada kategori *One Dimensional*-Tidak Puas yaitu:
 - Keramahan staf penjemputan
 - Ketepatan staf penjemputan mengenali penumpang
 - Kenyamanan kendaraan penjemput
 - Kenyamanan staf mengemudikan kendaraan penjemput
 - Kelezatan rasa “snack” yang diberikan di “Lounge Area”
 - Kelezatan rasa minuman yang diberikan di “Lounge Area”
 - Kenyamanan tempat duduk di “Lounge Area”
 - Kenyamanan suhu udara di “Lounge Area”
 - Ketersediaan staf untuk membawakan bagasi penumpang
 - Kesigapan staf dalam melayani penumpang
 - Ketanggapan PT NUH dalam melayani keluhan penumpang
 - Kecepatan staf dalam melayani keluhan penumpang

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa metode pengumpulan data kuesioner untuk GAP 2,3,4 melalui kuesioner bukanlah alat yang handal untuk mengukur besarnya GAP 2,3,4. Untuk penelitian-penelitian di bidang kualitas pelayanan selanjutnya, diusulkan untuk tidak menggunakan kuesioner, tetapi sebaiknya lebih menggunakan pendekatan survey data sekunder, prosedur yang berjalan di perusahaan, dan observasi.