

BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Harapan pelanggan dari sebuah travel adalah travel tersebut mudah dihubungi dalam arti travel tersebut memiliki jumlah line telepon yang memadai sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk melakukan pemesanan karena sedang sibuk menjawab panggilan atau melakukan pemesanan, travel yang memiliki banyak alternatif jasa yang disediakan dan kemampuan travel yang baik untuk menyediakan informasi jasa yang lengkap yang dibutuhkan konsumen dan staff travel yang mampu berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan.
- Keadaan pelayanan travel pada saat ini setelah dilakukan pengukuran Gap 5 dengan metode *Servqual*, didapat nilai TSQ untuk jasa pemesanan tiket sebesar -0.740, dan nilai untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty* berkisar antara -0.111 sampai -0.185. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan travel.
- Hasil pengukuran Gap 5 dengan metode *Servqual*, didapat nilai TSQ untuk jasa pemesanan hotel sebesar -0.695, dan nilai untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty* berkisar antara -0.110 sampai -0.160. Nilai ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan konsumen belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan travel.

- Hal yang menyebabkan rendahnya pelayanan yang diberikan oleh travel antara lain :
 - Harapan konsumen belum diketahui dengan baik oleh pihak manajemen.
 - Standar pelayanan yang berlaku masih berupa informal/ lisan.
 - Karyawan belum secara konsisten memenuhi standar pelayanan untuk dimensi *Tangibles* dan *Assurance*.
 - Karyawan belum mampu memenuhi janji yang diberikan perusahaan kepada konsumen secara konsisten.

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk perusahaan

Hal yang dapat dilakukan untuk meminimasi ketidakpuasan konsumen adalah dilakukan perbaikan pada kinerja perusahaan pada variabel harapan konsumen menurut skala prioritas pada analisis IPA 4 yang telah dilakukan sebelumnya, hal tersebut antara lain melakukan perbaikan dari fasilitas fisik kantor, dan meningkatkan kemampuan travel dalam menyediakan jasa yang lebih baik seperti memperbanyak alternative jasa sehingga travel dapat memberikan pilihan – pilihan jasa yang lebih bervariasi kepada pelanggan. Untuk meminimasi Gap 1 maka diusulkan bagi manajemen untuk aktif mencari informasi mengenai harapan pelanggan. Untuk meminimasi Gap 2 maka diusulkan untuk membuat prosedur pelayanan konsumen yang baku dan membuat perangkat penilaian kinerja. Untuk meminimasi Gap 3 maka diusulkan untuk membuat standar kerja yang baku, memberikan wewenang kepada karyawan untuk melakukan pelayanan kepada konsumen, sistem seleksi dan pengawasan kinerja karyawan dan sistem penghargaan kepada karyawan yang bekerja lebih baik . Untuk meminimasi Gap 4 maka diusulkan pihak manajemen cabang untuk aktif mencari tahu informasi pembuatan iklan dari pusat dan membicarakan kepada karyawan mengenai kemungkinan realisasi iklan yang dibuat tersebut.

6.2.2 Saran penelitian selanjutnya

Hal yang dapat dilakukan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan analisis pada semua pelayanan yang diberikan PT Bayu Buana Tour & Travel sehingga kualitas pelayanan dapat diukur lebih optimal dan juga menganalisis persaingan yang terjadi dengan travel lain yang sejenis.