

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang dipentingkan oleh konsumen untuk memilih jasa travel

Jakarta ↔ Bandung adalah :

- Interval antar keberangkatan tidak terlalu lama
- Jasa travel memiliki terminal baik di tempat asal dan tujuan
- Jasa travel memiliki fasilitas untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan
- Jasa travel melayani dengan tujuan bandara Soekarno Hatta
- Harga yang terjangkau
- Potongan harga pada hari tertentu
- Lokasi terminal mudah dijangkau
- Adanya voucher/potongan harga setelah beberapa kali keberangkatan
- Adanya pemberian air mineral
- Supir rapih dalam berpakaian
- Supir menyetir dengan nyaman
- Supir menyetir dengan aman
- Supir ramah terhadap penumpang
- Supir mengetahui dengan baik jalan di kota asal dan tujuan
- Supir mampu berkomunikasi baik dengan penumpang
- Kebersihan mobil
- Tempat duduk yang nyaman
- AC berfungsi dengan baik
- Adanya safety belt
- Terdapat fasilitas radio/tape

-
- Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
 - Ketepatan waktu keberangkatan dari terminal
 - Ketepatan waktu dalam penjemputan ke tempat asal penumpang
 - Kemudahan proses dalam pemesanan tiket
 - Adanya *customer service*
2. Tingkat kepuasan konsumen V3-Trans yang sudah tercapai adalah :
- Jasa travel memiliki fasilitas untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan
 - Jasa travel melayani dengan tujuan bandara Soekarno-Hatta
 - Adanya pemberian air mineral
 - Ketepatan waktu keberangkatan dari terminal
 - Ketepatan waktu dalam penjemputan ke tempat asal penumpang
 - Tempat duduk yang nyaman
3. *Segmenting, targeting* dan *positioning* V3-Trans adalah sebagai berikut:
- *Segmenting*
 - Pekerjaan :
 - Pelajar/mahasiswa
 - Pegawai Swasta
 - Pegawai Negeri
 - Wiraswasta
 - Usia
 - < 20 tahun
 - 20-40 tahun
 - >40 tahun
 - Uang saku (pelajar/mahasiswa)
 - < 1 juta
 - $1 \text{ juta} \leq x \leq 3 \text{ juta}$
 - 3 juta

- Penghasilan (sudah bekerja)
 - < 2 juta
 - $2 \text{ juta} \leq x \leq 10 \text{ juta}$
 - 10 juta
- Jenis kelamin
 - Pria
 - Wanita
- Lokasi tempat tinggal
 - Bandung Utara
 - Bandung Selatan
 - Bandung Barat
 - Bandung Timur
 - Bandung Tengah
- *Targeting*

Penetapan pasar sasaran (*targeting*) merupakan proses penetapan segmen pasar mana yang akan dibidik. Berdasarkan hasil persentase dan pengamatan yang dilakukan dapat dikatakan bahwa target pasar V3-Trans yaitu, dilihat dari :

 - jenis pekerjaan, jika dilihat dari persentase jenis pekerjaan maka konsumen yang menjadi target V3-Trans adalah orang yang mempunyai jenis pekerjaan sebagai mahasiswa
 - usia, jika dilihat dari persentase usia maka konsumen yang menjadi target V3-Trans adalah orang yang berumur 20-40 Tahun
 - Uang Saku (mahasiswa), jika dilihat dari persentase penghasilan (mahasiswa) maka konsumen yang menjadi target V3-Trans adalah mahasiswa yang berpenghasilan 1-3 Juta
 - penghasilan (sudah bekerja) jika dilihat dari persentase penghasilan (sudah bekerja) maka konsumen yang menjadi target V3-Trans adalah mahasiswa yang berpenghasilan kurang dari 2 Juta

- lokasi tempat tinggal jika dilihat dari persentase lokasi tempat tinggal maka konsumen yang menjadi target V3-Trans adalah orang yang bertempat tinggal di daerah Bandung Utara.
 - *Positioning*

Penetapan posisi pasar (*positioning*) merupakan langkah yang ditempuh untuk melakukan sesuatu berdasarkan pandangan pasar. Jika dilihat dari hasil kuisioner penelitian maka V3-Trans sendiri memposisikan dirinya sebagai jasa travel yang tepat waktu sampai pada tujuan dan kenyamanan di dalam jasa travel

Jika dilihat dari hasil persentase data konsumen maka target pasarnya adalah mahasiswa , orang yang berumur 20-40 Tahun. Karena positioningnya ditujukan kepada Jasa Travel untuk pelajar/mahasiswa maka hal tersebut dapat ditunjukkan melalui penyediaan fasilitas di dalam mobil (TV Portable,VCD/DVD Player), sesuai dengan slogan V3-Trans yaitu “ *Track on your move*”. Slogan ini memiliki makna V3-Trans akan menyediakan layanan jasa perjalanan dalam melintasi jalur yang sudah ditentukan dengan adanya fasilitas yang menyenangkan berupa audio visual.
4. Kelebihan dan kelemahan dari setiap jasa travel berdasarkan peta posisi secara ringkas ditampilkan pada tabel-tabel berikut :
- Kelebihan jasa travel V3-Trans :
- Jasa travel memiliki fasilitas untuk mengantar penumpang ke tempat tujuan
 - Jasa travel melayani dengan tujuan bandara Soekarno-Hatta
 - Adanya pemberian air mineral
 - Ketepatan waktu keberangkatan dari terminal
 - Ketepatan waktu dalam penjemputan ke tempat asal penumpang
 - Tempat duduk yang nyaman
- Kelemahan jasa travel V3-Trans :
- Interval keberangkatan tidak terlalu lama
 - Jasa travel memiliki terminal baik di tempat asal dan tujuan

- Harga yang terjangkau
 - Potongan harga pada hari tertentu
 - Lokasi terminal mudah dijangkau
 - Adanya voucher/potongan harga setelah beberapa kali keberangkatan
 - Supir rapih dalam berpakaian
 - Supir menyetir dengan aman
 - Supir mengetahui dengan baik jalan di kota asal dan tujuan
 - Kebersihan mobil
 - Ac berfungsi dengan baik
 - Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
5. Upaya yang perlu dilakukan untuk dapat meningkatkan daya saing jasa travel V3-Trans jika dilihat dari hasil metode *Correspondence Analysis (CA)*, khususnya dalam hal kelemahan adalah:
- Potongan harga pada hari tertentu
Melakukan pemberian tambahan potongan harga tiket Jakarta ↔ Bandung pada hari-hari tertentu, sehingga bisa menarik para konsumen jasa travel Jakarta ↔ Bandung
 - Adanya voucher/potongan harga setelah beberapa kali keberangkatan memberikan potongan harga pada konsumen jasa travel Jakarta ↔ Bandung yang telah melakukan perjalanan diatas 5 kali sehingga menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa travel V3-Trans.
 - Supir menyetir dengan nyaman
Memberikan pelatihan dan *test drive* terhadap supir. *Test drive* ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut membuat air di gelas yang diletakan di *dashboard* dan dilihat air yang digelas tumpah atau tidak selama supir membawa mobil. (2) membuat palang/papan penghalang yang didirikan bersisian untuk mengetahui cara supirnya membawa mobil terutama saat belokan, dalam hal ini dilihat papanya jauh atau tidak. Selain itu melalui tes ini dapat juga dinilai perubahan waktu dan kecepatannya, stabil atau tidak saat melakukan belokan tersebut.

(3) Di garis *finish* diberikan ketentuan bahwa mobil harus berhenti tepat di garis tersebut atau minimal 30 cm tanpa melakukan rem mendadak atau kecepatannya yang sengaja diperlambat. Sehingga melalui tes ini dapat dinilai keahlian supir dalam mengatur waktu dan kecepatannya agar penumpang tetap merasa nyaman saat berada di dalam mobil.

- Adanya safety belt
Menambah jumlah *safety belt* dalam tiap duduk mobil V3-Trans, sehingga bisa menarik konsumen dalam memakai jasa travel V3-Trans Jakarta ↔ Bandung.
- Terdapat fasilitas radio/tape
Memodifikasi fasilitas radio/tape yang sudah ada dengan cara meningkatkan/ menambahkan spesifikasi fasilitas radio/tape dengan yang lebih baik.
- Kemudahan proses dalam pemesanan tiket
Meningkatkan kemudahan dalam proses pemesanan tiket adalah pemesanan *online* 24 jam.
- Adanya *customer service*
Menambah jumlah *customer service* yang sudah ada atau memberikan pelatihan-pelatihan kepada pihak *customer service*.
- Interval antar keberangkatan tidak terlalu lama
Memperbaiki interval antar keberangkatan tidak terlalu lama adalah menambah armada pada jam-jam khusus yang banyak diminati penumpang jasa travel Jakarta ↔ Bandung.
- Jasa travel memiliki terminal baik di tempat asal dan tujuan
Atribut diatas mendapat prioritas perbaikan ketiga sebab meskipun konsumen Memiliki terminal baik di tempat asal dan tujuan adalah dengan memilih terminal baik di tempat asal dan tujuan yang memiliki akses angkutan yang banyak atau berada di pusat kota di tempat asal dan tujuan.

- Lokasi terminal mudah dijangkau
Mencari terminal di pusat kota atau dimana banyak akses menuju terminal tersebut.
- Supir menyetir dengan aman
Memberikan pelatihan dan *test drive* terhadap supir. *Test drive* ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut membuat air di gelas yang diletakan di *dashboard* dan dilihat air yang digelas tumpah atau tidak selama supir membawa mobil. (2) membuat palang/papan penghalang yang didirikan bersisian untuk mengetahui cara supirnya membawa mobil terutama saat belokan, dalam hal ini dilihat papanya jauh atau tidak. Selain itu melalui tes ini dapat juga dinilai perubahan waktu dan kecepatannya, stabil atau tidak saat melakukan belokan tersebut.
- Supir mengetahui dengan baik jalan di kota asal dan tujuan
Membekali supir dengan peta atau petunjuk arah tempat kota asal dan tujuan.
- Kebersihan mobil
Menyediakan tempat sampah atau kantong sampah di belakang tiap kursi. Kemudian untuk setiap kali keberangkatan, bagian dalam mobil V3-Trans dibersihkan dengan sapu kecil atau *vacum cleaner* mobil.
- AC berfungsi dengan baik
Mengecek setiap kaca mobil sebelum keberangkatan agar kaca tertutup rapat sehingga AC bisa bekerja dengan maksimal.
- Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
Konsumen/pemakai jasa travel V3-Trans harus datang 15 menit sebelum keberangkatan agar mobil berangkat tepat waktu tanpa menunggu penumpang yang belum datang
- Supir ramah terhadap penumpang

Menyediakan waktu bagi supir untuk diberikan pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen (pelatihan dalam kelas kepribadian). Setelah diberikan pelatihan, maka pihak operasional yang membawahi supir melakukan pengawasan terhadap kinerja supir, misalnya dengan menyebarkan kuisioner dengan butir pertanyaan yang tidak terlalu banyak terhadap penumpang untuk menilai keramahan supir tersebut terhadap para penumpang.

- Adanya *customer service*
(1) menambah *customer service* yang sudah ada. (2) memberi pelatihan kepada *customerservice* yang ada.

6.2 Saran

- Saran untuk pihak perusahaan adalah supaya hasil penelitian ini dapat diterapkan oleh pihak perusahaan
- Perusahaan dalam merancang strategi bersaing memposisikan diri sebagai pengikut pasar
- Agar penelitian ini dapat digunakan dan dilanjutkan untuk penelitian selanjutnya, seperti penelitian tingkat pelayanan dengan metoda Serqual.