

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Hasil pengolahan data dan analisis untuk meningkatkan persepsi kualitas ANDI'S Travel dari sudut pandang penumpang rute Bandung-Cirebon PP menghasilkan kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek-aspek yang menjadi harapan konsumen dalam menggunakan travel jurusan Bandung-Cirebon PP adalah:
  - Ketepatan waktu dalam penjemputan.
  - Ketepatan waktu sampai tujuan.
  - Konsistensi waktu perjalanan .
  - Tersedianya layanan 24 jam dalam layanan pemesanan tiket.
  - Tersedianya layanan keluhan pelanggan terhadap pelayanan.
  - Tersedianya AC yang memadai.
  - Tersedianya seat belt pada setiap tempat duduk.
  - Tersedianya tempat pemberhentian yang nyaman, aman dan memadai.
  - Armada yang ada jarang mengalami kerusakan (Mogok).
  - Seluruh atribut pendukung kendaraan dapat berfungsi dengan baik (Lampu, klakson,dsb).
  - Kenyamanan suspensi kendaraan dalam perjalan.
  - Kenyamanan dalam tempat duduk yang tersedia selama perjalan.
  - Kesopanan resepsionis terhadap konsumen.
  - Kesopanan supir terhadap konsumen.
  - Daya tanggap supir yang baik terhadap keluhan konsumen.
  - Keandalan supir dalam mengemudi.
  - Kemampuan supir dalam mengenali alamat konsumen yang ada.
  - Kesesuaian antara tempat duduk yang dipesan dengan tiket perjalanan yang tersedia.
  - Keamanan barang yang dibawa dalam sistem bagasi yang ada.

- 
- 
- Kesesuaian harga yang tertera dengan biaya yang harus dibayar.
2. Tingkat *Perceived Quality* jika dilihat dari sudut pandang konsumen menghasilkan
- Variabel-variabel yang belum memenuhi harapan konsumen ialah:
    - Ketepatan waktu dalam penjemputan.
    - Ketepatan waktu sampai tujuan.
    - Tersedianya layanan 24 jam dalam layanan pemesanan tiket.
    - Tersedianya layanan keluhan pelanggan terhadap pelayanan.
    - Tersedianya AC yang memadai.
    - Tersedianya seat belt pada setiap tempat duduk.
    - Tersedianya tempat pemberhentian yang nyaman, aman dan memadai.
    - Seluruh atribut pendukung kendaraan dapat berfungsi dengan baik (Lampu, klakson, dsb).
    - Kenyamanan dalam tempat duduk yang tersedia selama perjalanan.
    - Kesopanan resepsionis terhadap konsumen.
    - Kesopanan supir terhadap konsumen.
    - Keamanan barang yang dibawa dalam sistem bagasi yang ada.
    - Kesesuaian harga yang tertera dengan biaya yang harus dibayar.
  - Sementara itu variabel yang telah memuaskan konsumen ialah:
    - Konsistensi waktu perjalanan .
    - Armada yang ada jarang mengalami kerusakan (Mogok).
    - Kenyamanan suspensi kendaraan dalam perjalanan.
    - Daya tanggap supir yang baik terhadap keluhan konsumen.
    - Keandalan supir dalam mengemudi.
    - Kemampuan supir dalam mengenali alamat konsumen yang ada.
    - Kesesuaian antara tempat duduk yang dipesan dengan tiket perjalanan yang tersedia.
  - Variabel Harapan Konsumen ANDI'S Travel dengan ketidakpuasan relatif kecil (berada di kuadran *Maintain Performance*) adalah
    - Tersedianya layanan keluhan pelanggan terhadap pelayanan.
    - Kesopanan supir terhadap konsumen.

- 
- 
- Ketepatan waktu sampai tujuan.
  - Keamanan barang yang dibawa dalam sistem bagasi yang ada.
  - Kenyamanan dalam tempat duduk yang tersedia selama perjalanan.
  - Tersedianya seat belt pada setiap tempat duduk.
  - Ketepatan waktu dalam penjemputan.
  - Tersedianya AC yang memadai.
- Adapun Variabel Harapan Konsumen ANDI'S Travel dengan tingkat ketidakpuasan relatif besar (berada di kuadran *Focus Improvement Effort Here*) adalah
    - Kesopanan resepsionis terhadap konsumen.
    - Keandalan supir dalam mengemudi.
    - Tersedianya tempat pemberhentian yang nyaman, aman dan memadai.
    - Kesesuaian harga yang tertera dengan biaya yang harus dibayar.
    - Daya tanggap supir yang baik terhadap keluhan konsumen.
  - Dari variabel-variabel dengan tingkat kepentingan di atas rata-rata menurut konsumen, terdapat 4 variabel dimana kinerja ANDI'S Travel mutlak unggul dari pesaing-pesaingnya yaitu:
    - Tersedianya layanan keluhan pelanggan terhadap pelayanan.
    - Tersedianya seat belt pada setiap tempat duduk.
    - Keamanan barang yang dibawa dalam sistem bagasi yang ada.
    - Kesesuaian harga yang tertera dengan biaya yang harus dibayar.
  - Dari variabel-variabel dengan tingkat kepentingan di atas rata-rata menurut konsumen, terdapat 9 variabel dimana kinerja ANDI'S Travel bersaing dari pesaing-pesaingnya yaitu:
    - Ketepatan waktu dalam penjemputan.
    - Ketepatan waktu sampai tujuan.
    - Tersedianya AC yang memadai.
    - Kenyamanan dalam tempat duduk yang tersedia selama perjalanan.
    - Kesopanan supir terhadap konsumen.
    - Tersedianya tempat pemberhentian yang nyaman, aman dan memadai.
    - Kesopanan resepsionis terhadap konsumen.

- Daya tanggap supir yang baik terhadap keluhan konsumen.
- Keandalan supir dalam mengemudi.

## **6.2.Saran**

### **6.2.1. Saran Untuk Perusahaan**

#### **6.2.1.1 Usulan Atas Target Melebihi Pesaing**

- Ketepatan Waktu Penjemputan Dan Ketepatan Waktu Sampai:  
Membentuk satu divisi khusus sistem *point to point*. Agar kinerja ANDI'S Travel bisa melebihi Cipaganti maka ANDI'S Travel bisa bekerja sama dengan beberapa pengemudi angkot pelat hitam untuk melakukan penjemputan dan pengantaran penumpang dari pool ke tempat masing-masing atau sebaliknya.
- Kenyamanan Tempat Duduk yang Tersedia Selama Perjalanan
  - Pihak montir ANDI'S Travel melakukan perawatan berkala kursi penumpang.
  - Dibutuhkan penelitian ulang dalam bidang ergonomi untuk merancang ulang dan memperbaharui tempat duduk hingga lebih ergonomis. banyak.
- Ketersediaan AC yang Memadai
  - Pemilik ANDI'S Travel perlu melakukan penelitian serta memilih AC baru dengan daya yang lebih kecil tapi memiliki jangkauan lebih luas.
  - Tiap mobil juga harus dilengkapi dengan *double blower*.
- Kesopanan Supir terhadap Konsumen, Keandalan Supir Dalam Mengemudi serta Daya Tanggap Supir.
  - Manager Operasional ANDI'S Travel perlu menyediakan waktu untuk melatih para supir yang berhubungan dengan keramahan, sikap, dan tingkah laku dalam melayani konsumen.
  - Perekrutan supir baru harus melalui *test drive* dan tes pengenalan wilayah Bandung dan/atau wilayah Cirebon.
  - Supir yang lolos kriteria harus diberi pelatihan teknik mengemudi mobil yang nyaman dan efisien.

- Perlu pula dilakukan penyediaan orang khusus di pool Bandung dan pool Cirebon untuk mendampingi orang baru yang masih belum menguasai wilayah pengantaran atau penjemputan.
- Sistem penggajian yang diterap saat ini, yaitu sistem prosentase, perlu diteliti ulang agar dapat perusahaan lebih mampu mempertahankan supir-supir yang berkualitas.
- Mengkonfirmasi ulang kesopanan dan keandalan supir melalui *line* telepon ketika konsumen telah sampai di tempat tujuan.
- Kesopanan Resepsionis Terhadap Konsumen
  - Menyediakan waktu untuk melatih resepsionis untuk diberi pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam melayani konsumen
  - Mengawasi kinerja karyawan pool yang ada menjadi salah satu faktor yang memiliki nilai lebih dibandingkan pesaing.
  - Memasukkan faktor kesopanan resepsionis dalam sticker dengan moto "KAMI SOPAN ANDA SENANG: Hubungi no. XX-XXXXXX jika supir atau resepsionis kami berlaku tidak sopan pada anda. Terima kasih telah melakukan perjalanan dengan ANDI'S Travel".
- Tersedianya Tempat Perberhentian Yang Nyaman, Aman, Dan Memadai.
  - Survei Minat Pengguna Jasa Mayoritas mengenai tempat pemberhentian yang mereka sukai.
  - Meminta Bapak Endi Kusnadi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melengkapi fasilitas Rumah Makan Alam Sari Sumedang.
  - Menambah variasi menu dan kebijakan potongan harga bagi penumpang travel melalui penelitian lebih lanjut dalam bidang akuntansi biaya.

#### **6.2.2.2 Usulan Atas Target Menyamai Harapan Konsumen**

- Keamanan Barang Yang Dibawa Dalam Sistem Bagasi
  - Melakukan penguncian bagasi pada saat istirahat

- 
- 
- Menyediakan sticker kosong dan spidol, serta meminta supir untuk memberi nomor kursi tempat penumpang duduk di permukaan barang yang disimpan di dalam bagasi.
  - Tersedianya *Seat Belt* Pada Setiap Tempat Duduk
    - *Seat belt* itu harus dirakit dan dipasangkan pada tiap kursi.
    - Peningkatan kesadaran penumpang akan pentingnya penggunaan *Seat belt* terutama pada penumpang yang berada di kursi depan.
  - Tersedianya Layanan Keluhan Pelanggan Terhadap Pelayanan
    - Memasang *line* telepon pengaduan pelanggan yang terpisah dari *line* telepon pemesanan tiket baik di Cirebon maupun di Bandung.
    - Menambah karyawan khusus bagian pelayanan pelanggan yang sekaligus difungsikan sebagai karyawan pemesanan tiket yang melayani pelanggan jika resepsionis sedang sibuk.
    - Memasang moto "Anda Puas Kami Senang" berbentuk sticker di tiap kendaraan dan kantor serta mencetaknya di lembar tiket bersama-sama dengan nomor pengaduan pelanggan.
  - Kesesuaian Harga Yang Tertera Dengan Biaya Yang Harus Dibayar
    - Membuat tabel baku pungutan untuk pengantaran atau penjemputan di luar wilayah pelayanan.
    - Memberikan arahan pada resepsionis agar meminta biaya sesuai tabel.
    - Menuliskan harga tetap pada tiket travel dengan tulisan "HARGA HANYA BERLAKU DI DALAM WILAYAH PENGANTARAN KOTAMADYA CIREBON DAN KOTAMADYA BANDUNG".
    - Memasukkan faktor kejujuran supir dalam sticker dengan moto "KAMI JUJUR ANDA SENANG: Hubungi no. XX-XXXXXX jika supir kami meminta biaya lebih pada anda. Terima kasih telah melakukan perjalanan dengan ANDI'S Travel".

### 6.2.3. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan :

- Meneliti sistem upah yang ada, untuk mengubah sistem upah berdasarkan persentase menjadi sistem upah dengan gaji bulanan agar meningkatkan kinerja supir.
- Meneliti bonus khusus bagi karyawan yang berprestasi.
- Meneliti sanksi bagi karyawan yang tidak disiplin.
- Meneliti kebutuhan dana kenyamanan akomodasi yang cukup untuk memperbaiki dan melakukan perawatan kendaraan secara berkala.
- Memperbaiki strategi pemasaran dan persaingan untuk perusahaan ANDI'S Travel agar bersaing dengan perusahaan jasa travel lainnya.