

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan konsumen jasa taksi akan kinerja Taksi Gemah Ripah masih dinilai kurang, karena diketahui dari hasil uji ketidakpuasan masih terdapat 18 atribut dimana konsumen masih merasa belum puas akan kinerja Taksi Gemah Ripah. Ke delapan belas atribut itu adalah :
 - sirkulasi udara yang sejuk(AC berfungsi selama perjalanan)
 - kejujuran supir dalam mengoperasikan argometer(tidak curang)
 - cara mengemudi supir(spt : tidak ngebut, tidak ugal-ugalan, dll)
 - kejujuran supir dalam menentukan rute jalan yang tercepat s/d tujuan
 - kenyamanan pada saat duduk selama perjalanan
 - kejelasan identitas dari perusahaan
 - ketepatan supir memberikan uang kembalian
 - kecepatan menjemput konsumen setelah konsumen memesan taksi melalui telepon
 - kondisi fisik mobil yang "terkesan baru"
 - keramahan supir
 - kesabaran supir menunggu penumpang
 - kualitas kaca film yang mampu memberikan sisi privasi konsumen(memberikan kesan "gelap" dari luar)
 - keramahan operator memberikan respon terhadap konsumen yang memesan taksi melalui telepon
 - kesediaan perusahaan menerima keluhan
 - kritik dan saran dari konsumen
 - kebersihan interior taksi

- kemudahan mendapatkan taksi di tempat umum
 - ketanggapan supir terhadap keluhan konsumen
 - ketanggapan supir untuk membawakan barang konsumen.
2. Posisi Taksi Gemah Ripah di mata konsumen jasa taksi dibandingkan dengan perusahaan jasa transportasi taksi lainnya masih kurang baik karena ada beberapa atribut yang tertinggal, diantaranya adalah :
- Sirkulasi udara yang sejuk(AC berfungsi selama perjalanan)
 - Kejujuran supir dalam mengoperasikan argometer(tidak curang)
 - Cara mengemudi supir(spt : tidak ngebut, tidak ugal-ugalan, dll)
 - Kejujuran supir dalam menentukan rute jalan yang tercepat s/d tujuan
 - Kenyamanan pada saat duduk selama perjalanan
 - Kecepatan menjemput konsumen setelah konsumen memesan taksi melalui telepon
 - Kondisi mesin mobil yang terawat(tidak mogok selama perjalanan)
 - Kejelasan identitas dari perusahaan
 - Kesabaran supir menunggu penumpang
 - Kualitas kaca film yang mampu memberikan sisi privasi konsumen(memberikan kesan "gelap" dari luar)
 - Keramahan operator memberikan respon terhadap konsumen yang memesan taksi melalui telepon
 - Kebersihan interior taksi
 - Ketanggapan supir terhadap keluhan konsumen
 - Ketanggapan supir untuk membawakan barang konsumen
3. Usulan-usulan yang perlu meningkatkan kinerja Taksi Gemah Ripah untuk mempertahankan dan meningkatkan konsumen jasa transportasi taksi adalah sebagai berikut :
- Penyeleksian supir yang lebih ketat
 - Penambahan informasi-informasi pada taksi, seperti pemasangan stiker layanan pengaduan

- ❑ Penggunaan radio komunikasi dengan pembagian area tertentu
- ❑ Pemeriksaan kendaraan secara rutin yang dilengkapi dengan tabel pemeriksaan kondisi taksi
- ❑ Pengawasan secara langsung akan kinerja supir di lapangan dengan memperkerjakan orang untuk berpura-pura menjadi konsumen
- ❑ Pembuatan poster yang berisi tentang langkah-langkah menjawab telepon dari konsumen taksi yang memesan atau memberikan pengaduan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Diharapkan perusahaan Taksi Gemah Ripah dapat mempertimbangkan usulan yang diberikan sebagai salah satu cara memperbaiki dan meningkatkan pelayanan Taksi Gemah Ripah dalam bidang jasa transportasi taksi, sehingga dapat memberikan kepuasan untuk konsumen dan meningkatkan persepsi masyarakat yang selama ini masih kurang baik.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Penulis menyarankan agar dilakukan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang, diantaranya adalah :

1. Penelitian mengenai teknologi-teknologi baru yang dapat dikembangkan pada perusahaan Taksi Gemah Ripah
2. Penelitian mengenai kelayakan realisasi dari usulan yang diberikan oleh penulis.
3. Untuk data yang lebih akurat, sebaiknya juga dilakukan pengukuran kinerja perusahaan jasa transportasi taksi pesaing untuk mendapatkan perbandingan dengan setiap atribut kinerja Taksi Gemah Ripah.