

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen pengguna *travel* 4848 jurusan Bandung – Jakarta, terdiri dari 25 faktor sebagai berikut :
 - Ketepatan waktu keberangkatan
 - Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
 - Kebersihan mobil
 - Kesejukan AC (Air Conditioner) di mobil
 - Keempukan kursi di mobil
 - Jarak antar kursi di mobil
 - Keamanan barang bawaan di bagasi
 - Cara pengemudi membawa kendaraan
 - Keramahan pengemudi
 - Keamanan tempat penitipan barang di *pool*
 - Harga tiket lebih murah dibandingkan pesaing
 - Kesesuaian harga dengan pelayanan
 - Kemudahan menjangkau lokasi *pool / outlet*
 - Lamanya berhenti di tempat peristirahatan
 - Frekuensi promosi travel 4848 di media cetak
 - Kecepatan waktu pelayanan terhadap konsumen di *pool*
 - Adanya layanan terhadap keluhan konsumen
 - Keramahan karyawan di *pool*
 - Kerapihan karyawan di *pool* dalam berpakaian (termasuk supir)

- Ketanggapan karyawan di *pool* (termasuk supir)
 - Kesopanan karyawan di *pool* (termasuk supir)
 - Kenyamanan ruang tunggu di *pool*
 - Kebersihan toilet di ruang tunggu *pool*
 - Tersedianya tempat parkir yang luas di *pool*
 - Adanya standar prosedur pelayanan terhadap konsumen
2. yang menjadi persepsi dan harapan konsumen berdasarkan bauran pemaaran adalah pada semua variabel (25 variabel) pada poin 1 diatas. Sebenarnya dari hasil pengolahan data persepsi terhadap rata-rata kinerja, konsumen sudah merasa puas (>2,50). Namun konsumen mempunyai rata-rata harapan yang lebih tinggi lagi (>3.00).
3. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak travel 4848 adalah :
- Prioritas perbaikan utama :
 - Ketepatan waktu keberangkatan
 - Ketepatan waktu tiba di tujuan
 - Keempukan kursi di mobil
 - Jarak antar kursi di mobil
 - Kesesuaian harga dengan pelayanan
 - Kemudahan menjangkau lokasi *pool* / *outlet*
 - Kecepatan waktu pelayanan terhadap konsumen di *pool*
 - Kenyamanan ruang tunggu *pool*
 - Kebersihan toilet di ruang tunggu *pool*
 - Prioritas perbaikan lanjutan :
 - Keamanan tempat penitipan barang di *pool*
 - Frekuensi promosi travel di media cetak
 - Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

- Kerapihan karyawan di *pool* dalam berpakaian (termasuk supir)
 - Adanya standar prosedur pelayanan terhadap konsumen
4. pandangan manajemen berdasarkan SWOT terhadap bisnis ini adalah :
- Dari matrik Internal – Eksternal (IE), strategi yang cocok dilakukan pada perusahaan travel 4848 adalah strategi *growth* dengan cara diversifikasi (mengacu pada pertumbuhan dengan cara penetrasi pasar baik melalui pengembangan produk, maupun melalui akuisisi).
- Adapun strategi yang dilakukan (SO, ST, WO, WT) :
- Mempertahankan kelayakan kendaraan sambil mengusahakan penambahan armada
 - Mempertahankan jasa travel menggunakan sistem *point to point* dan strategi harga mengikuti pasar
 - Melakukan pelatihan untuk meningkatkan budaya pelayanan, disiplin, dan memahami ceruk bisnis yang dimasuki
 - Menambah dan mencari lokasi *pool* yang tepat
 - Menarik pemodal untuk menanamkan modal di travel 4848
 - Melakukan promosi misalnya dengan cara pemberian diskon dan membuat iklan secara berkala
5. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan penjualan (ditinjau dari analisis hasil IPA, hipotesis dan SWOT) adalah sebagai berikut:
- Mempertahankan kelayakan dan kenyamanan kendaraan serta menambah jumlah armada.
 - Melakukan pelatihan untuk meningkatkan budaya pelayanan, disiplin, dan memahami ceruk bisnis yang dimasuki.
 - Menambah dan mencari lokasi *pool* yang tepat dan murah.

- Melakukan promosi misalnya dengan cara pemberian diskon dan membuat iklan secara berkala.
- Memperbaiki tata letak layout dan fasilitas pendukung di pool.
- Merekrut karyawan dan membentuk bagian khusus yang melayani konsumen.
- Mempertahankan jasa travel menggunakan sistem *point to point* dan strategi harga mengikuti pasar.
- Meminjam modal dan menarik pemodal untuk menanamkan modal di travel 4848.

6.2 Saran

1. Untuk manajemen travel 4848 dapat melaksanakan usulan perbaikan sesuai dengan hasil usulan 6.1 poin 5 :
 - Mengutamakan perbaikan terhadap variabel-variabel yang termasuk dalam prioritas perbaikan dalam metode IPA
 - Melakukan penelitian lebih lanjut di tiap cabang travel 4848 guna meningkatkan kinerja perusahaan
 - Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai persaingan terhadap travel 4848.
 - Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai sistem pendanaan yang perlu dilakukan oleh travel 4848.
 - Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang perancangan ulang tata letak *layout pool* yang baik.
2. Untuk Penelitian Lanjut :
 - Diusulkan perlu diteliti juga mengenai biaya-biaya dan keuntungan dari perusahaan.