

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada 24 hal yang digunakan untuk menentukan persepsi konsumen, yaitu:

- Kebersihan mobil (*Eksterior dan Interior*)
- Ketersediaan fasilitas di dalam mobil (AC dan Tape)
- Ketersediaan *seatbelt*
- Kenyamanan tempat duduk di dalam mobil
- Ketersediaan diskon (penukaran 10 tiket gratis 1x perjalanan)
- Kemudahan dalam pemilihan posisi tempat duduk
- Penampilan supir (menggunakan seragam)
- Tersedianya pilihan waktu keberangkatan
- Kesesuaian harga tiket dengan pelayanan yang diberikan
- Keahlian supir dalam menyetir
- Kecepatan waktu pengantaran tiba sampai tempat tujuan
- Kemampuan supir untuk menggunakan rute perjalanan tercepat
- Frekuensi mobil mogok dalam perjalanan
- Ketepatan waktu keberangkatan
- Daya tanggap resepsionis terhadap konsumen
- Daya tanggap supir terhadap permintaan konsumen
- Keramahan pegawai resepsionis
- Keramahan supir
- Kesopanan pegawai resepsionis
- Kesopanan supir
- Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh resepsionis
- Keamanan barang penumpang di dalam bagasi

- Kenyamanan dalam perjalanan sampai tempat tujuan
 - Kemudahan pemesanan via telepon
2. Berdasarkan hasil *Importance Perfomance Analysis* (IPA) 4 Kuadran, terdapat 4 buah variabel yang berada di kuadran *underact*, yaitu:
- Kenyamanan tempat duduk di dalam mobil
 - Tersedianya pilihan waktu keberangkatan
 - Kecepatan waktu pengantaran tiba sampai tempat tujuan
 - Ketepatan waktu keberangkatan
- dan 10 buah variabel yang berada di kuadran *maintain*, yaitu:
- Kebersihan mobil (*Eksterior dan Interior*)
 - Ketersediaan fasilitas di dalam mobil (AC dan Tape)
 - Ketersediaan *seatbelt*
 - Kemampuan supir untuk menggunakan rute perjalanan tercepat
 - Frekuensi mobil mogok dalam perjalanan
 - Daya tanggap resepsionis terhadap konsumen
 - Kesopanan pegawai resepsionis
 - Kecepatan pelayanan yang diberikan oleh resepsionis
 - Kenyamanan dalam perjalanan sampai tempat tujuan
 - Kemudahan pemesanan via telepon
3. Berdasarkan hasil Uji Duncan, diperoleh 8 buah variabel yang menunjukkan bahwa peringkat Leman's Travel berada pada peringkat ke 3 diantara para pesaingnya, yaitu:
- Kebersihan mobil (Eksterior dan Interior)
 - Keahlian supir dalam menyetir
 - Frekuensi mobil mogok dalam perjalanan
 - Daya tanggap resepsionis terhadap konsumen
 - Daya tanggap supir terhadap permintaan konsumen
 - Keramahan pegawai resepsionis

- Kesopanan pegawai resepsionis
- Kemudahan pemesanan via telepon

Dan terdapat 6 buah variabel yang menunjukkan bahwa peringkat Leman's Travel berada pada peringkat ke 4 diantara para pesaingnya, yaitu:

- Kenyamanan tempat duduk di dalam mobil
- Ketersediaan diskon (penukaran 10 tiket gratis 1x perjalanan)
- Kemudahan dalam pemilihan posisi tempat duduk
- Tersedianya pilihan waktu keberangkatan
- Kecepatan waktu pengantaran tiba sampai tempat tujuan
- Ketepatan waktu keberangkatan

4. Usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen pada Leman's Travel, yaitu:

- Sebaiknya semua jok kendaraan diberi cover jok
- Sebaiknya jok yang sudah kurang empuk direparasi
- Sebaiknya ditambahi bantalan untuk kepala di tiap jok
- Sebaiknya diberi tambahan bantalan leher untuk tiap jok
- Sebaiknya mengganti jadwal keberangkatan untuk yang jam keberangkatan jam 8 malam menjadi jam 6 sore
- Sebaiknya membuka jam keberangkatan baru yaitu jam 2 siang
- Sebaiknya kendaraan harus mulai diremajakan
- Sebaiknya perusahaan dapat mengatur waktu untuk keberangkatan kendaraan dengan mempertimbangkan estimasi waktu untuk menjemput penumpang
- Sebaiknya semua kendaraan diberikan sebuah kaset yang dapat dihubungkan dengan mp3 player dan sekaligus juga menyediakan mp3 playernya
- Sebaiknya setiap mobil yang masuk garasi langsung dibersihkan *Eksterior dan Interior*
- Sebaiknya perlu ditambahkan pengharum mobil

- Sebaiknya disediakan tempat sampah di dalam mobil
- Sebaiknya perlu disediakan kantong plastik di dalam mobil
- Sebaiknya mengisi form kelengkapan kendaraan setelah selesai dibersihkan
- Sebaiknya mekanik selalu mengecek setiap kendaraan yang masuk garasi
- Sebaiknya satu supir satu mobil
- Sebaiknya mengisi form kondisi kendaraan setelah selesai mengecek kendaraan
- Sebaiknya memberikan resepsionis pelatihan yang berhubungan dengan sikap dan tingkah laku yang baik dan benar dalam bertelepon maupun dalam menghadapi konsumen langsung.
- Sebaiknya dibuat tulisan atau slogan yang ditempelkan di meja resepsionis dengan kata-kata "Konsumen adalah Raja"
- Sebaiknya semua supir diberikan pelatihan untuk cara menyetir yang efisien dan membuat penumpang merasa nyaman.
- Sebaiknya bagasi mobil selalu dalam keadaan terkunci
- Sebaiknya mencantumkan no yang dapat dihubungi untuk keluhan penumpang
- Sebaiknya disediakan pemesanan via sms
- Resepsionis diharuskan mengulang kembali untuk pesanan yang telah dilakukan oleh konsumen
- Sebaiknya perusahaan membuat suatu database untuk konsumen.
- Resepsionis diwajibkan mengirimkan sms kepada konsumen untuk memberikan konfirmasi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, sebaiknya pihak perusahaan dapat merealisasikan usulan-usulan yang telah diberikan untuk meningkatkan persepsi Leman's Travel di mata para pelanggannya.