

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen :

Tabel 6.1
Faktor-Faktor Yang Dianggap Penting

7P	Atribut	
Product	1	Ketepatan waktu pemberangkatan
	2	Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan
	3	Kebersihan mobil yang terjaga
	4	AC mobil berfungsi dengan baik
	5	Kendaraan tidak mengalami kerusakan/mogok dalam perjalanan
	6	Keamanan barang bawaan di bagasi
	7	Keamanan konsumen selama dalam perjalanan
Price	8	Harga tiket murah dan dapat dijangkau
	9	Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima
	10	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diterima
Place	11	Lokasi pool yang mudah dijangkau
	12	Tersedianya tempat parkir yang luas
Promotion	13	Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
	14	Diskon pada saat akhir pekan
	15	Pemberian hadiah langsung
People	16	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen
	17	Keramahan sopir terhadap konsumen
	18	Karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen
	19	Kesopanan karyawan
	20	Kesopanan sopir
	21	Kehandalan sopir dalam mengemudikan mobil
Physical Evidence	22	Supir tanggap terhadap keluhan konsumen
	23	Kebersihan toilet di pool yang terjaga
Process	24	Tersedia jumlah kursi tunggu yang memadai
	25	Waktu proses pelayanan yang cepat
	26	Adanya pelayanan pemesanan tiket melalui telepon
	27	Kesesuaian tempat duduk dengan yang tertera pada tiket
	28	Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

2. Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Baraya Travel

Dari hasil penelitian diketahui bahwa konsumen merasa puas hanya pada atribut : kendaraan tidak mengalami kerusakan atau mogok dalam perjalanan, karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen, kesopanan karyawan, kebersihan toilet di pool yang terjaga, dan adanya pelayanan pemesanan tiket melalui telepon

Sedangkan pada atribut lainnya, konsumen belum puas atas pelayanan Baraya Travel.

3. Keunggulan Dan Kelemahan Baraya Travel Dibandingkan Travel Lain

Berikut adalah keunggulan yang dimiliki oleh Baraya Travel dibandingkan dengan travel lainnya, yaitu:

- Ketepatan waktu tiba di tempat tujuan,
- Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diterima,
- Lokasi pool yang mudah dijangkau,
- Keramahan karyawan dalam melayani konsumen,
- Keramahan sopir terhadap konsumen
- Karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen,
- Keandalan sopir dalam mengemudikan mobil, dan
- Supir tanggap terhadap keluhan konsumen.

Berikut adalah kelemahan yang dimiliki oleh Baraya Travel dibandingkan dengan travel lainnya, yaitu:

- Ketepatan waktu pemberangkatan
- Kebersihan mobil yang terjaga
- Keamanan barang bawaan di bagasi
- Keamanan konsumen selama dalam perjalanan
- Kesesuaian harga dengan pelayanan yang diterima
- Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa
- Pemberian hadiah langsung
- Kesopanan karyawan

- Tersedia jumlah kursi tunggu yang memadai
- Waktu proses pelayanan yang cepat
- Adanya layanan terhadap keluhan konsumen

4. Upaya-Upaya Perbaiki Pelayanan Baraya Travel Untuk Meningkatkan Jumlah Konsumen

Ada beberapa upaya yang perlu dilakukan agar Baraya Travel dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan bersaing dengan para pesaingnya :

Product :

- Sebaiknya Baraya Travel menambah jumlah unit mobil
- Tidak perlu menunggu mobil terisi penuh
- Mobil dan sopir sudah siap sebelum berangkat
- Penumpang sudah harus masuk sebelum diberangkatkan
- Memonitor informasi tentang kondisi jalan
- Merekrut petugas khusus pembersihan mobil
- Menyediakan peralatan dan bahan pembersih mobil
- Menggunakan label nomor bagasi
- Mengatur pola penumpukan barang di bagasi
- Mengadakan *training* mengemudi bagi supir
- Selalu mengecek kesiapan mobil untuk digunakan

Price :

- Memperbaiki aspek-aspek pelayanan lainnya
- Menurunkan harga tiket sesuai kemampuan perusahaan
- Baraya Travel memberikan fasilitas asuransi bagi setiap penumpangnya, dan bekerja sama perusahaan asuransi di Bandung.

Place :

- Mengatur perpikiran disekitar *pool*

Promotion :

- Bekerja sama dengan beberapa sekolah atau universitas di Bandung

- Sebaiknya Baraya Travel memberikan merchandise, atau sebotol air mineral.
- Melakukan promosi dengan memasang spanduk di daerah strategis di Bandung Tengah.
- Melakukan promosi dengan membuat iklan di radio atau TV lokal di Bandung.

People :

- Mengadakan *training* untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
- Mengadakan *training* mengemudi bagi supir

Physical Evidence :

- Membuat ruang tunggu
- Menambah jumlah kursi tunggu yang memadai

Process :

- Mengadakan *training* untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani konsumen
- Menambah loket pelayanan
- Ada bagian layanan keluhan konsumen
- Menyediakan kertas dan kotak saran

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Beberapa saran yang peneliti ajukan untuk penelitian lebih lanjut adalah sebagai berikut :

- Penelitian mengenai kapasitas pelayanan Baraya Travel
- Penelitian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan orang sering berpindah-pindah travel.

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Sebaiknya perusahaan tidak hanya mengandalkan harga tiket yang murah, tetapi juga mempertimbangkan upaya perbaikan pelayanan yang diusulkan dalam penelitian ini.