

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pengguna jasa Daytrans adalah 32 faktor yang terdiri dari :

- Kondisi mobil yang baik.
- Kebersihan mobil yang terjaga.
- Kerapian pengemudi dalam berpakaian
- Kebersihan pengemudi dalam berpakaian
- Kerapian karyawan dalam berpakaian.
- Kebersihan karyawan dalam berpakaian.
- Kenyamanan kursi mobil.
- Terdapat sandaran kepala pada kursi
- Terdapat sandaran lengan pada kursi.
- Tempat duduk dapat disetel/diatur.
- Tersedianya sabuk pengaman di setiap seat (jok mobil).
- AC mobil diatur/disesuaikan dengan kebutuhan/cuaca.
- Kehandalan sopir dalam mengemudikan kendaraan.
- Tempat duduk yang cukup luas.
- Penjemputan pelanggan di pool tepat waktu.
- Ketepatan waktu pemberangkatan.
- Ketepatan waktu tiba ditempat tujuan.
- Kecepatan pengemudi di jalan.
- Kemampuan pengemudi dalam penguasaan jalan.
- Karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen.
- Kecepatan dalam proses pelayanan.

- Tanggap dan tindak lanjut terhadap komplain konsumen.
- Kemudahan dalam layanan pemesanan tiket.
- Ketelitian karyawan dalam pekerjaan.
- Memberikan perhatian terhadap keselamatan penumpang.
- Keramahan karyawan kantor dalam melayani konsumen.
- Kejujuran pengemudi terhadap konsumen.
- Keamanan barang bawaan dibagasi.
- Terdapatnya asuransi bagi konsumen.
- Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa.
- Karyawan mampu mengenal dan memahami kebutuhan konsumen.
- Terdapat komunikasi yang baik antar karyawan dan konsumen.

2. Prioritas perbaikan yang perlu dilakukan

Karena keterbatasan biaya, waktu, dan tenaga maka travel Daytrans perlu memprioritaskan perbaikan sebagai berikut :

- Prioritas perbaikan utama (performansi rendah sedangkan harapan tinggi):
 - Kebersihan mobil yang terjaga
 - Kerapian pengemudi dalam berpakaian
 - Kebersihan pengemudi dalam berpakaian
 - Keandalan sopir dalam mengemudi kendaraan
 - Tempat duduk yang cukup luas
 - Penjemputan pelanggan tepat waktu
 - Tanggap dan tindak lanjut terhadap komplain konsumen
 - Tanggap dan tindak lanjut terhadap komplain konsumen
 - Ketelitian karyawan dalam pekerjaan

- Prioritas perbaikan berikut (performansi rendah dan harapan rendah) :
 - Terdapat sandaran lengan pada kursi
 - Tempat duduk dapat di setel/diatur
 - AC mobil diatur/disesuaikan dgn kebutuhan/cuaca
 - Ketepatan waktu pemberangkatan
 - Karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen
 - Kecepatan dalam proses pelayanan
 - Keamanan barang bawaan dibagasi
 - Terdapatnya asuransi bagi konsumen
 - Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa

3. Posisi Daytrans dibandingkan dengan pesaing – pesaingnya

- Pada diagram CA diketahui bahwa Daytrans memiliki keunggulan dibandingkan pesaing – pesaingnya yaitu pada atribut sebagai berikut :
 - Kerapian karyawan dalam berpakaian
 - Terdapat sandaran kepala pada kursi
 - Karyawan tanggap terhadap keinginan konsumen
 - Kemudahan dalam layanan pemesanan tiket
 - Potongan harga bagi pelajar dan mahasiswa

- Pada diagram CA diketahui bahwa Daytrans netral pada atribut :
 - Kebersihan mobil terjaga
 - Kebersihan karyawan dalam berpakaian
 - Ketepatan waktu pemberangkatan
 - Ketepatan waktu tiba ditempat tujuan
 - Kecepatan pengemudi di jalan
 - Kecepatan dalam proses pelayanan
 - Tanggap dan tindak lanjut terhadap komplain konsumen

- Ketelitian karyawan dalam pekerjaan
 - Keamanan barang bawaan dibagasi
 - Karyawan mampu mengenal dan memahami kebutuhan konsumen
 - Terdapat komunikasi yang baik antar karyawan dan konsumen
- Sedangkan posisi tidak unggul dibandingkan pesaing terdapat pada atribut – atribut :
 - Kondisi mobil yang baik
 - Kerapian pengemudi dalam berpakaian
 - Kenyamanan kursi mobil
 - Terdapat sandaran lengan pada kursi
 - Tempat duduk dapat disetel/diatur
 - Tersedianya sabuk pengaman disetiap seat (jok mobil)
 - Kehandalan sopir dalam mengemudi kendaraan
 - Tempat duduk yang cukup luas
 - Penjemputan pelanggan di pool tepat waktu
 - Kemampuan pengemudi dalam penguasaan jalan
 - Memberikan perhatian terhadap keselamatan penumpang
 - Kebersihan pengemudi dalam berpakaian
 - Keramahan karyawan kantor dalam melayani konsumen
 - Kejujuran pengemudi terhadap konsumen
 - Terdapatnya asuransi bagi konsumen
4. Usulan perbaikan yang diberikan untuk mengatasi masalah yang terjadi di Daytrans dari hasil analisis adalah sebagai berikut :
- Pembuatan SOP (*Standart Operational Procedures*) untuk :
 - pelayanan konsumen, pemakaian seragam
 - Training kedisiplinan dan pelayanan
 - Perbaikan fasilitas kendaraan

- Pemberian asuransi konsumen
- Merekrut petugas kebersihan mobil
- Penambahan jumlah seragam yang diberikan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan maka disarankan agar dapat melaksanakan upaya – upaya yang diberikan pada bagian kesimpulan.

6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih lanjut

Dikarenakan adanya keterbatasan waktu, tenaga serta biaya, maka penelitian kualitas pelayanan jasa tidak menyeluruh tetapi hanya melihat kepada persepsi dan harapan konsumen saja.