

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor yang perlu ditingkatkan Citi Trans untuk meningkatkan kepuasan konsumen:
 - ❖ Tepat waktu dalam keberangkatan
 - ❖ Memiliki trayek/lokasi tujuan yang banyak
 - ❖ Kenyamanan AC mobil (Suhu udara dalam mobil sejuk)
 - ❖ *Snack*/minuman ringan saat keberangkatan
 - ❖ Fasilitas hiburan di dalam kendaraan (contoh ; tersedia *headset* dll)
 - ❖ Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa
 - ❖ Harga sesuai dengan pelayanan yang diterima
 - ❖ Harga tiket terjangkau
 - ❖ *Pool* dekat dengan rumah/kosan
 - ❖ Terdapat *pool* di lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
 - ❖ Pengundian tiket yang berupa hadiah saat hari raya (lebaran, natal, tahun baru dll)
 - ❖ Memberikan diskon pada saat hari Senin dan Selasa secara periodik per bulan
 - ❖ Karyawan ramah dalam melayani penumpang/calon penumpang
 - ❖ Karyawan rapih dalam berpakaian
 - ❖ Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calon penumpang
 - ❖ Supir handal dalam mengemudikan kendaraan
 - ❖ Jumlah karyawan memadai
 - ❖ Kesejukan ruang tunggu (ruang tunggu terdapat AC)
 - ❖ Ruang tunggu luas
 - ❖ Tempat sampah tersedia di dalam ruang tunggu maupun di luar
 - ❖ terdapat kursi di luar dari ruang tunggu

- ❖ Waktu proses pelayanan cepat (dari pemesanan sampai mendapatkan tiket)
 - ❖ Tersedia pembayaran non tunai (debit/kredit)
 - 2. Atribut-atribut Citi Trans yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya Cipaganti :
 - ❖ Harga tiket terjangkau
 - ❖ terdapat kursi di luar dari ruang tunggu
 - ❖ Waktu proses pelayanan cepat (dari pemesanan sampai mendapatkan tiket)
 - ❖ Terdapat *pool* di lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum
 - ❖ Tersedia pembayaran non tunai (debit/kredit)
 - ❖ *Pool* dekat dengan rumah/kosan
 - ❖ Fasilitas hiburan di dalam kendaraan (contoh ; tersedia *headset* dll)
 - ❖ Pengundian tiket yang berupa hadiah saat hari raya (lebaran, natal, tahun baru dll)
 - ❖ Memberikan diskon pada saat hari Senin dan Selasa secara periodik per bulan
 - ❖ Ruang tunggu luas
- Berikut adalah atribut-atribut Citi Trans yang kalah dibandingkan dengan pesaingnya Cipaganti :
- ❖ Tepat waktu dalam keberangkatan
 - ❖ *Snack*/minuman ringan saat keberangkatan
 - ❖ Karyawan ramah dalam melayani penumpang/calon penumpang
 - ❖ Karyawan rapih dalam berpakaian
 - ❖ Jumlah karyawan memadai
 - ❖ Tempat sampah tersedia di dalam ruang tunggu maupun di luar
 - ❖ Harga sesuai dengan pelayanan yang diterima
 - ❖ Memiliki trayek/lokasi tujuan yang banyak
 - ❖ Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa
 - ❖ Kesejukan ruang tunggu (ruang tunggu terdapat AC)
 - ❖ Supir handal dalam mengemudikan kendaraan.
- Berikut adalah atribut-atribut Citi Trans yang sama dengan pesaingnya Cipaganti :

- ❖ Kenyamanan AC mobil (Suhu udara dalam mobil sejuk)
 - ❖ Karyawan cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan penumpang/calon penumpang
3. Upaya-upaya perbaikan Pelayanan Citi Trans untuk meningkatkan jumlah konsumen.

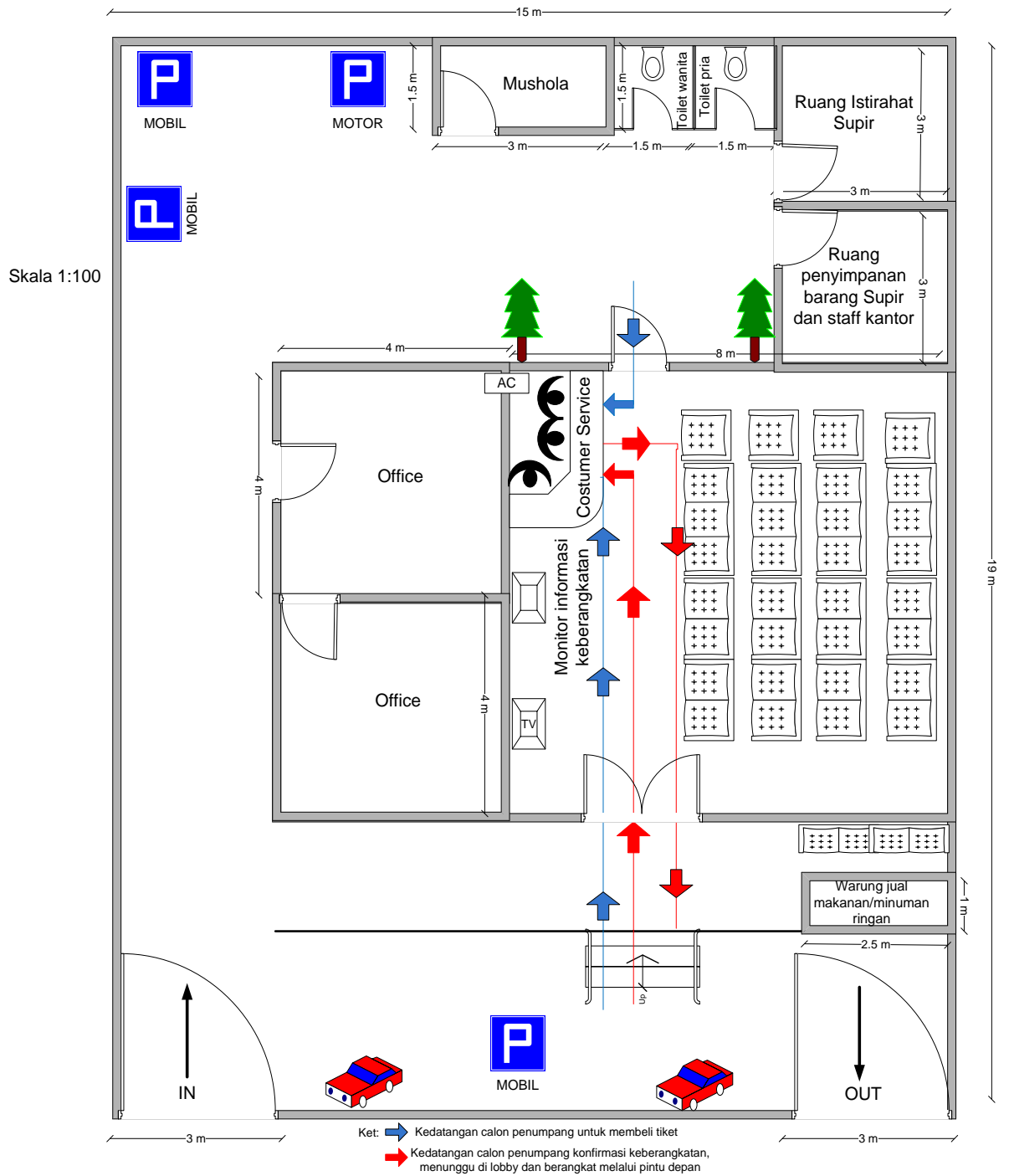
Tabel 6.1
Usulan perbaikan

Prioritas Perbaikan	Atribut	Usulan Perbaikan
1	1. Tepat waktu dalam keberangkatan	Pemberangkatan tetap dilakukan sesuai waktu yang telah ditetapkan tanpa menunggu penumpang yang terlambat
	2. <i>Snack</i> /minuman ringan saat keberangkatan	Menyajikan makanan/minuman ringan yang bervariasi
	3. Karyawan ramah dalam melayani penumpang/calon penumpang	Melakukan <i>training</i> bagi karyawan
	4. Karyawan rapih dalam berpakaian	Mewajibkan seluruh karyawan menggunakan seragam yang sama/tidak berbeda
	5. Jumlah karyawan memadai	Perekrutan karyawan baru
2	1. Memiliki trayek/lokasi tujuan yang banyak	Menambahkan trayek tujuan
	2. Potongan harga bagi pelajar/mahasiswa	Melakukan kerja sama dengan sekolah/universitas untuk memperoleh diskon bagi pelajar/mahasiswa dengan menunjukkan kartu pelajar/KTM
	3. Kesejukan ruang tunggu (ruang tunggu terdapat AC)	Menambahkan jumlah AC di ruang tunggu
3	1. Tempat sampah tersedia di dalam ruang tunggu maupun di luar	Menambahkan jumlah tempat sampah
	2. Harga sesuai dengan pelayanan yang diterima	Menjalin kerja sama dengan pihak asuransi untuk asuransi penumpang
4	1. Harga tiket terjangkau	Menambah fasilitas tambahan seperti asuransi kecelakaan
	2. Terdapat kursi di luar dari ruang tunggu	Menambahkan jumlah kursi diluar ruang tunggu
	3. Waktu proses pelayanan cepat (dari pemesanan sampai mendapatkan tiket)	Memotong prosedur pemesanan tiket yang dianggap tidak perlu, yaitu <i>customer service</i> tidak usah mencetak tiket terlebih dahulu sebelum dipastikan kepada penumpang

Tabel 6.2
Usulan perbaikan (lanjutan)

Prioritas Perbaikan	Atribut	Usulan Perbaikan
5	1. <i>Pool</i> dekat dengan rumah/kos	Menambahkan jumlah <i>pool</i> di lokasi yang dianggap sebagai target pasar seperti daerah yang dekat kos, seperti Jl. Suci, Jl. Taman Sari
6	1. Terdapat <i>pool</i> di lokasi yang mudah dijangkau oleh kendaraan umum	Menambahkan <i>pool</i> yang dianggap ramai dilalui kendaraan umum
	2. Tersedia pembayaran non tunai (debit/kredit)	Menambahkan jenis bank yang akan dipergunakan dalam transaksi non tunai
7	1. Supir handal dalam mengemudikan kendaraan	Melakukan perekrutan supir yang dianggap handal dan paham tentang medan yang dilalui
8	1. Fasilitas hiburan di dalam kendaraan (contoh ; tersedia <i>headset</i> /musik dll)	Menggunakan <i>headset</i> yang nyaman ditelinga (<i>headset</i> dilapisi busa)
	2. Pengundian tiket yang berupa hadiah saat hari raya (lebaran, natal, tahun baru dll)	Melakukan pengundian saat diadakan liburan sekolah/kuliah
	3. Memberikan diskon pada hari tertentu	Melakukan variasi saat pemberian diskon pada periode tertentu (tidak terpatok pada hari tertentu saja)
	4. Ruang tunggu luas	Menata ruang tunggu agar lebih leluasa dan tidak terkesan sempit

4. *Layout Usulan*



Gambar 6.1
Layout Usulan

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

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

- ❖ Penelitian sebaiknya dilakukan pada pool Citi Trans di Jakarta
- ❖ Penelitian mengenai faktor-faktor yang menyebabkan orang sering berpindah- pindah *travel*.

6.2.2 Saran Untuk Citi Trans

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