

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Terdapat 36 faktor yang dianggap penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen:

Tabel 6.1

Tabel faktor – faktor Kepuasan Konsumen

<i>BRAND ASSOCIATION</i>	No	Atribut Pernyataan
<i>Product Attributes</i>	1	Kenyamanan kursi/jok mobil
	2	Luas bagasi
	3	Luas mobil
	4	kelengkapan fasilitas mobil (musik, AC)
	5	Kondisi mobil yang prima
<i>Intangibles attributes</i>	6	keramahan <i>customer service</i>
	7	kerapihan sopir
	8	ketanggapan sopir dalam menjawab pertanyaan konsumen
	9	Kemahiran sopir dalam berkendara
<i>Customer benefits</i>	10	kenyamanan mobil
	11	Keamanan selama berkendara
	12	pengantaran penumpang hingga sampai di tempat tujuan
	13	kemudahan proses administrasi
	14	Kemudahan memesan tempat duduk
	15	Keamanan bagasi
	16	Kebersihan mobil
	17	Kenyamanan rest area
	18	Kenyamanan ruang tunggu
<i>Relative price</i>	19	Kebersihan pool
	20	keterjangkauan harga tiket
	21	kesesuaian harga dengan pelayanan
	22	kesesuaian harga dengan fasilitas (snack, air minum, musik)
	23	ketersediaan potongan harga
	24	ketersediaan fasilitas hadiah
	25	keakuratan perhitungan biaya
<i>Application</i>	26	jumlah pool pemberangkatan
	27	jumlah pool kedatangan
	28	lokasi pool pemberangkatan dekat dengan pusat kota
	29	lokasi pool pemberangkatan banyak dilalui kendaraan umum
	30	lokasi pool kedatangan dekat dengan pusat kota
	31	lokasi pool kedatangan banyak dilalui kendaraan umum
<i>User/customer</i>	32	Dapat memesan tiket beberapa hari sebelumnya
	33	Fasilitas kerjasama dengan Institusi
	34	Ketersediaan kelas eksekutif
	35	Fasilitas bagi member
<i>Lifestyle/personality</i>	36	Fasilitas bagi golongan masyarakat tertentu (mis,mahasiswa,lansia)
	37	Frekuensi jumlah keberangkatan
	38	Frekuensi jumlah kedatangan
	39	Ketepatan waktu keberangkatan
	40	Ketepatan waktu kedatangan
	41	Kesesuaian antara waktu pemesanan dengan waktu keberangkatan

2. Dari hasil penelitian diketahui bahwa konsumen merasa puas hanya pada atribut: keamanan bagasi, kebersihan mobil, kebersihan pool, fasilitas kerjasama dengan institusi dan keharuman udara di dalam mobil. Sedangkan pada atribut lainnya, konsumen belum puas atas pelayanan Transline Travel. Hal ini merupakan ancaman terhadap loyalitas penumpang mengingat mereka bisa berpindah travel jika mereka merasakan kinerja travel lain lebih baik daripada kinerja Travel Transline.
3. Keunggulan yang dimiliki oleh Travel Transline dibandingkan dengan travel lainnya, yaitu:
 - Kelengkapan Fasilitas Mobil
 - Keandalan Mobil angkutan
 - Daya Tangap Sopir dalam menjawab pertanyaan penumpang
 - Kemahiran Sopir mengemudi
 - Kebersihan kendaraan
 - Kestrategisan lokasi pool pemberangkatan
 - Kestrategisan lokasi pool kedatangan
 - Akses kendaraan umum menuju pool kedatangan
 - Frekuensi kedatangan
 - Ketepatan waktu keberangkatan dengan pemesanan

Kelemahan yang dimiliki oleh Travel Transline dibandingkan dengan travel lainnya, yaitu:

- Keramahan customer service
- Keamanan barang bawaan
- Akses kendaraan umum menuju pool pemberangkatan
- Reservasi tempat duduk
- Keamanan perjalanan
- Pemberian diskon
- Jumlah pool pemberangkatan

- Frekuensi keberangkatan
 - Kesesuaian harga dengan layanan
 - Ketersediaan layanan kelas eksekutif
 - Keleluasaan tempat duduk
 - Kenyamanan mobil
 - Ketepatan pengantaran
 - Kenyamanan ruang tunggu
 - Kesesuaian harga dengan fasilitas
 - Ketersediaan program membership
 - Ketepatan waktu keberangkatan
 - Keharuman udara di dalam mobil
 - Kenyamanan tempat duduk
 - Kapasitas bagasi
 - Kebersihan pool
 - Harga tiket yang terjangkau
 - Jumlah pool kedatangan
 - Variasi fasilitas bagi member
 - Kesjukan temperatur di dalam mobil
4. Faktor – faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang Travel Transline yaitu:
- Kenyamanan tempat duduk
 - Kelengkapan fasilitas mobil
 - Kenyamanan Mobil
 - Ketepatan Pengantaran
 - Kestrategisan lokasi pool kedatangan
 - Ketepatan waktu keberangkatan dengan pemesanan.

5. Upaya perbaikan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen Travel Transline:
 - Merekrut petugas khusus yang bertugas menjaga kebersihan mobil. Petugas ini akan membersihkan bagian dalam dan luar mobil.
 - Menambahkan pewangi
 - Penelitian mengenai suhu ideal dengan menggunakan teori Ergonomi untuk mencari suhu terbaik yang memberikan perasaan nyaman pada penumpang.
 - Melapis atap mobil dengan peredam panas agar panas sinar matahari yang mengenai atap mobil kurang berpengaruh terhadap temperatur ruang di dalam mobil.
 - Memasang tirai pelindung di jendela untuk mengurangi sinar matahari
 - Memasang dudukan kepala di setiap kursi, bukan hanya di kursi depan saja.
 - Memasang pelapis kaca untuk meredam silaunya sinar matahari.
 - Mobil dan supir sudah harus siap sebelum berangkat
 - Penumpang sudah harus masuk sebelum diberangkatkan dan harus kumpul 10 menit sebelum jam keberangkatan.
 - Memonitor informasi tentang kondisi jalan. Untuk itu, dibutuhkan adanya kerjasama Transline Travel dengan pihak lain seperti : kepolisian atau dinas perhubungan, untuk mengetahui daerah-daerah mana saja yang sedang terjadi kemacetan.
 - Survei lokasi pengantaran sebelum keberangkatan

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 kenyamanan mobil dan kursi penumpang dari sisi ergonomi
- Penelitian mengenai Brand Equity Travel Transline

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Sebaiknya perusahaan memperhatikan tata letak kursi, jok mobil yang nyaman serta merekrut petugas kebersihan dan peralatan kebersihan mobil.