

Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan di Baraya Travel (Studi Kasus di Baraya Travel, Bandung)

Analysis and Suggestion for Quality Improvement of Baraya Travel (A Case Study of Baraya Travel, Bandung)

Dini Febriani, Rudijanto Muis

Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha

E-mail : dhinot_luv@yahoo.co.id, rudijanto.muis@eng.maranatha.edu

Abstrak

Baraya Travel merupakan perusahaan travel yang menyediakan layanan transportasi antara Bandung-Jakarta. Pada saat ini, terjadi penurunan pelanggan, khususnya pada pool Jl. Dago sehingga pendapatan pun menurun. Seringkali dijumpai keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan seperti AC tidak berfungsi, suara berisik pada mesin mobil, dan ruang tunggu yang tidak nyaman. Oleh karena itu dilakukan pengukuran harapan pelanggan dengan menggunakan metode Servqual dan uji hipotesis dimana tujuan dari metode ini untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, mengetahui adanya kesenjangan yang terjadi yaitu Gap 1, Gap 2, Gap 3, dan Gap 4, mengetahui faktor penyebab dari variabel-variabel yang menjadi masalah sehingga dapat diurutkan prioritas perbaikan yang dilakukan.

Dari hasil pengukuran dan analisis kualitas pelayanan, diperoleh rata-rata servqual. Nilai rata-rata servqual yang diperoleh sebesar -0.504 dengan rincian tangible -0.172, reliability -0.125, responsiveness -0.047, assurance -0.077, dan empathy -0.083. Dari kelima dimensi kualitas jasa tersebut diperoleh 40 pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan pelanggan (Gap 5). Ketidakpuasan ini dapat dicari penyebabnya melalui kesenjangan yang terjadi antara pelanggan dan manajemen (Gap 1), serta manajemen dan karyawan (Gap 2 dan Gap 3). Baraya Travel tidak melakukan penyampaian secara eksternal melalui iklan ataupun slogan maka pengukuran Gap 4 tidak dapat dilakukan. Selanjutnya dilakukan pembuatan FTA dan FMEA dimana dilakukan pengurutan berdasarkan perhitungan Risk Priority Number (RPN).

Untuk mengurangi kesenjangan yang terjadi, penulis mengusulkan kepada pihak manajemen Baraya Travel untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sekarang. Beberapa usulan yang diberikan yaitu dengan adanya jadwal pengecekan seluruh kondisi mobil, kelayakan fasilitas-fasilitas di ruang tunggu dan kebersihan, briefing yang diadakan secara berkala, menyediakan tempat penitipan barang, dan menyediakan tempat sampah.

Kata Kunci : *Servqual, FTA, FMEA, RPN*

Abstract

Baraya Travel is a travel company that provides transportation services between Bandung-Jakarta. At this time, a decline in customers, especially in the pool Jl. Dago so even declining revenues. Often encountered complaints submitted customers such as AC is not working, the noise in a car engine, and the waiting room is not comfortable. Therefore, customer expectations is measured using Servqual method and hypothesis methode where the purpose of this method to determine the customer response to the quality of services provided, aware of the gap that occurs Gap 1, Gap 2, Gap 3, and Gap 4, knowing the factors cause of the variables that matter can be sorted priority improvements made.

From the results of measurement and analysis of service quality obtained the average Servqual. The average number of Servqual is -0504 which tangible is -0172, reliability is -0125, -0047 is responsiveness, assurance is -0077, and empathy is -0083. From the five dimensions of service quality there are 40 statement showing the customer dissatisfaction (Gap 5). This dissatisfaction can be searched through the gap caused between customers and management (Gap 1), as well as management and employees (and Gap 2 Gap 3). Baraya Travel do not make the delivery of externally through advertising or slogans, therefore, the measurement Gap 4 can not be done. Next is making FTA and FMEA, followed by sorting on the basis of calculations Risk Priority Number (RPN).

To reduce the gap that occurs, the writer suggested to the Baraya Travel management to improve the quality of existing services. As for some suggestions given by the schedule of checking the condition of the car, the suitability of facilities in the waiting room and cleanliness, briefings held regularly, providing day-care goods, and provide the trash.

Keywords : *Servqual, FTA, FMEA, RPN*

1. Pendahuluan

Saat ini terjadi peningkatan penggunaan jasa transportasi umum sehingga banyak bermunculan perusahaan penyedia jasa transportasi. Baraya Travel adalah salah satu perusahaan travel yang menyediakan layanan transportasi antara Bandung-Jakarta yang menggunakan *shuttle bus* yang telah berdiri sejak tahun 2005. Masalah yang dihadapi oleh Baraya Travel yaitu terjadinya penurunan pelanggan dan sering dijumpai keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada pihak manajemen. Oleh karena itu digunakan metode *Servqual* untuk memecahkan masalah kemudian dicari penyebab dari keluhan pelanggan tersebut dengan menggunakan *Fault Tree Analysis* dan mengurutkan prioritas perbaikan dengan menggunakan *Failure Mode and Effect Analysis*.

2. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan teori-teori yang digunakan untuk melakukan pengolahan data dan analisis dalam penelitian ini.

2.1 Pengertian Jasa

Pada umumnya produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud atau tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini, ada tiga kelompok produk, yaitu barang tidak tahan lama (*nondurable goods*), barang tahan lama (*durable goods*), dan jasa (*services*).

2.2 Klasifikasi Jasa

Klasifikasi jasa berdasarkan tujuh kriteria (Lovelock, 1987, dalam Evans dan Berman, 1990), yaitu segmen pasar, tingkat keberwujudan (*tangibility*), keterampilan penyedia jasa, tujuan organisasi jasa, regulasi, tingkat intensitas karyawan, dan tingkat kontak penyedia jasa dan pelanggan. Sedangkan klasifikasi jasa berdasarkan sudut pandang konsumen terbagi menjadi 2 macam yaitu *For Consumer* (jasa yang dimanfaatkan sebagai sarana atau media untuk mencapai tujuan tertentu) dan *To Consumer* (jasa yang ditujukan kepada konsumen).

2.3 Karakteristik Jasa

Karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan produk, yaitu *intangibility*, *inseparability*, *variability/heterogeneity/inconsistency*, dan *perishability*.

2.4 Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dimensi kualitas jasa terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati. Model kualitas jasa yaitu Gap 1 yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, Gap 2 yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, Gap 3 yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, Gap 4 yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan Gap 5 yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

2.5 Pengujian Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Pengujian hipotesis adalah prosedur perumusan kaidah yang membawa kita pada penerimaan atau penolakan hipotesis tentang parameter populasi atau distribusi populasi. Langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu penetapan hipotesis (H_0 dan H_1), tentukan nilai α (taraf nyata), pilih statistik uji yang sesuai dan hitung nilai statistiknya, menentukan wilayah kritisnya, membuat keputusan dan membuat kesimpulan.

2.6 Fault Tree Analysis (FTA)

Fault Tree Analysis (FTA) adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengevaluasi keandalan dan keamanan dari suatu sistem yang kompleks dan dinamis (Balnchard, 1986). FTA merupakan suatu model yang secara logis dan grafis menggambarkan berbagai kombinasi dan kejadian, baik yang salah maupun normal, yang terjadi di dalam sebuah sistem dan mengarah kepada kejadian utama yang tidak diinginkan (*top undesired event*). FTA memiliki bentuk seperti pohon yang menunjukkan cabang-cabang hubungan sebab akibat antara sebuah kegagalan pada

puncak pohon dan berbagai macam akar-akar penyebabnya pada dasar pohon dengan menggunakan simbol-simbol standar yang telah ditetapkan.

2.7 *Fault Mode and Effect Analysis (FMEA)*

Failure Mode and Effect Analysis (FMEA) adalah sebuah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeliminasi kegagalan, masalah, kesalahan, dan lain-lain yang diketahui dan atau potensial terjadi dari sistem, rancangan, proses, dan atau layanan sebelum sampai ke tangan konsumen (Omdahl, 1988). Terdapat 3 komponen yang dapat mengidentifikasi prioritas kegagalan dalam FMEA berdasarkan *Risk Priority Number (RPN)*, yaitu *Severity*, *Occurrence*, dan *Detection*.

2.8 Teknik dan Metode Pengambilan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi.

2.9 Teknik Membuat Skala

Terdapat beberapa teknik membuat skala yang digunakan untuk mengukur sikap maupun persepsi seseorang, yaitu Skala *Likert*, Skala *Guttman*, *Rating Scale*, dan *Semantic Differential*.

2.10 Penentuan Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan pada penelitian. Teknik sampling tersebut yaitu *Probability Sampling (Simple Random Sampling, Proportionate Stratified Random Sampling, Disproportionate Stratified Random Sampling, Area (cluster) Sampling)* dan *Non Probability Sampling (Sampling Sistematis, Sampling Kuota, Sampling Incidental, Purposive Sampling, Sampling Jenuh, Snowball Sampling)*.

2.11 Penentuan Ukuran Sampel

Untuk sampel dengan jumlah populasi tidak terbatas, maka rumus perhitungan jumlah sampel pelanggan yang digunakan yaitu menurut David S. Clifton dan David E. Pyfee dalam bukunya "*Project Feasibility Analysis*", sebagai berikut:

$$n = \frac{P(100 - P)}{d^2}$$

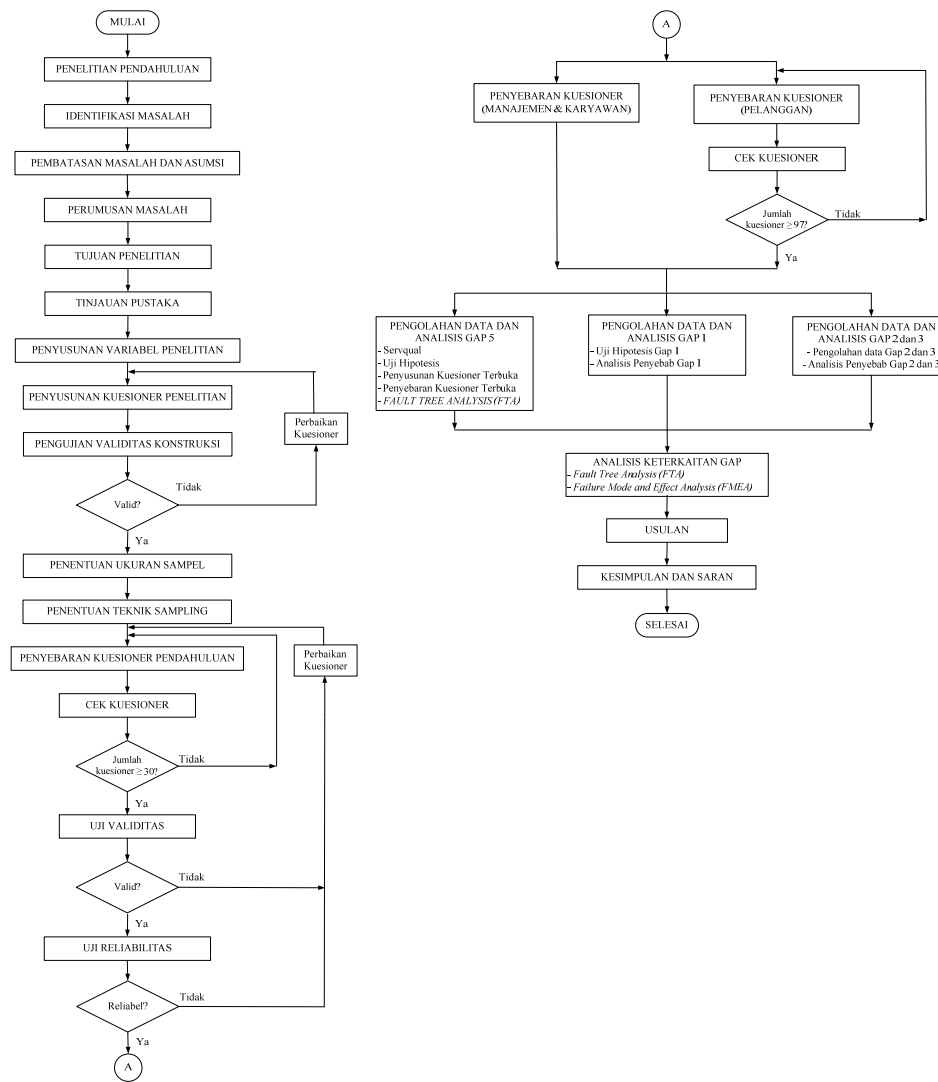
$$n = \frac{20(100-20)}{(10)^2} 1.96^2$$

n = 96.04 ≈ 97 responden

2.12 Validitas dan Reliabilitas

Suatu variabel dapat dikatakan valid apabila variabel tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur dan data yang didapatkan sesuai dengan kenyataannya. Sedangkan suatu variabel dapat dikatakan reliabel apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan hasil yang sama.

3. Metodologi Penelitian



Gambar 1 : Metodologi Penelitian

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan seluruh data-data yang diperlukan untuk pengolahan data dan analisis penelitian.

4.1 Pengumpulan Data Pendahuluan

Pengumpulan data pendahuluan dilakukan dengan melakukan observasi secara langsung serta melakukan wawancara dengan *supervisor* Baraya Travel dan pelanggan. Penelitian pendahuluan ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi awal mengenai perusahaan dan mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Wawancara dilakukan kepada 30 pelanggan dengan sampling aksidental yaitu kepada orang yang pernah menggunakan jasa travel di Baraya Travel ini minimal 2 kali.

4.2 Pengumpulan Data Penelitian

Pengumpulan data penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data yang digunakan untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 dengan menggunakan metode Servqual dan pengujian hipotesis. Variabel penelitian yang digunakan sebagai alat ukur berdasarkan pada 5 dimensi kualitas jasa yang melalui tahap validitas konstruksi kepada dosen ahli yaitu seperti Ir. Rudy Wawolumaja, M.Sc., Ir. Christina Wirawan, MT., dan Christina, ST., MT. Pengumpulan data dilakukan dengan 2 tahap yaitu pengumpulan data awal dan pengumpulan data lanjutan.

Teknik sampling yang digunakan untuk pelanggan adalah teknik sampling *non-probability sampling* dan jenis sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kuesioner disebarkan kepada 109 pelanggan yaitu orang yang telah menggunakan jasa Baraya Travel ini minimal sebanyak 2 kali. Sedangkan untuk manajemen dan karyawan, teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dan jenis sampling yang digunakan yaitu sampling jenuh dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Manajemen berjumlah 1 orang dan karyawan berjumlah 63 orang dengan rincian *receptionist* (2 orang), *call center* (10 orang), supir (44 orang), dan *cleaning service* (7 orang).

4.3 Kuesioner Terbuka

Kuesioner ini berdasarkan pada pernyataan-pernyataan yang menunjukkan ketidakpuasan pada Gap 5 yaitu adanya kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan. Teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling *nonprobability* dengan jenis

sampling yang digunakan adalah sampling jenuh, dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel yaitu dengan jumlah responden 109 pelanggan yang menjadi responden pada penyebaran kuesioner awal yaitu kuesioner yang digunakan untuk mengukur adanya Gap 5.

5. Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data dan analisis dilakukan untuk menjelaskan data-data yang telah dikumpulkan pada penelitian ini.

5.1 Pengolahan Data Awal

Pada pengujian validitas internal dengan melakukan konsultasi dengan 3 dosen ahli diperoleh variabel penelitian untuk Gap 5 yaitu :

Tabel 1 : Tabel Variabel Penelitian untuk Gap 5

5 Dimensi	10 Dimensi	Variabel	
Tangible (daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan yang digunakan, serta penampilan fisik karyawan)	Tangible	1 Kenyamanan kursi mobil	
		2 Kebersihan bagian dalam mobil	
		3 Kebersihan bagian luar mobil	
		4 Keindahan bagian dalam mobil	
		5 Keindahan bagian luar mobil	
		6 Kesejukan udara di dalam mobil (AC)	
		7 Kebersihan ruang tunggu (<i>pool</i>)	
		8 Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (<i>pool</i>) yang mencukupi	
		9 Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (<i>pool</i>)	
		10 Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (<i>pool</i>) seperti televisi	
		11 Kebersihan toilet	
		12 Kerapihan pakaian <i>receptionist</i>	
		13 Kerapihan pakaian supir	
Reliability (kemampuan memberikan pelayanan yang akurat dan sesuai waktu yang disepakati)	Reliability	14 Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)	
		15 Kehandalan supir ketika menyetir	
		16 Ketepatan perhitungan saat pembayaran	
		17 Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	
		18 Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan <i>pool</i>)	
		19 Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	
		20 Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	
Responsiveness (Ketersediaan karyawan merespon pelanggan)	Responsiveness	21 Kecepatan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	
		22 Kecepatan supir melayani pelanggan	
		23 Ketanggapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	
		24 Ketanggapan supir melayani pelanggan	
		25 Ketanggapan <i>call center</i> melayani pelanggan	
Assurance (pengetahuan karyawan dan memberikan rasa aman)	Competence	26 Kemampuan <i>receptionist</i> dalam melakukan reservasi tiket	
		27 Kemampuan <i>call center</i> dalam melakukan reservasi tiket melalui telepon	
	Courtesy	28 Keramahan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	
		29 Keramahan supir melayani pelanggan	
		30 Keramahan <i>call center</i> melayani pelanggan	
	Credibility	31 Kesopanan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	
		32 Kesopanan supir melayani pelanggan	
		33 Kesopanan <i>call center</i> melayani pelanggan	
	Security	34 Ketepatan waktu mobil berangkat	
		35 Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	
	Empathy (kemampuan dalam melakukan komunikasi)	Access	36 Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan
			37 Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu
38 Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi <i>pool</i>			
Communication		39 Kemudahan dalam reservasi tiket	
		40 Kemudahan pelanggan untuk menghubungi <i>call center</i>	
		41 Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan pelanggan pada saat perjalanan	
		42 Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	

5.2 Pengukuran Kesenjangan Pelayanan dan Analisis Data

Pengolahan data yang pertama kali dilakukan adalah pengolahan data Gap 5 yaitu untuk mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan Baraya Travel. Pengolahan data Gap 5 ini dilakukan dengan 2 cara yaitu dengan metode Servqual dan pengujian hipotesis. Dari hasil perhitungan dengan metode Servqual dapat diketahui bahwa untuk kelima dimensi kualitas jasa nilai rata-rata servqualnya lebih kecil dari 0. Hal ini menunjukkan bahwa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel untuk masing-masing dimensi belum memuaskan apa yang menjadi harapan pelanggan. Sedangkan untuk pengujian hipotesis, diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk kelima dimensi kualitas jasa lebih kecil dari nilai Z tabel (-1.645) yaitu berada di daerah penolakan. Demikian halnya dengan uji hipotesis masing-masing item pernyataan. Dari 42 buah pernyataan, terdapat 40 buah pernyataan yang nilai Z hitungnya lebih kecil dari nilai Z tabel. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel. Pengolahan data Gap 5 ini dilanjutkan dengan mencari faktor penyebab dari ketidakpuasan pelanggan tersebut dengan menyebarkan kuesioner terbuka kepada pelanggan dan dianalisis dengan menggunakan *Fault Tree Analysis (FTA)*.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data Gap 1 yaitu untuk mengukur kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan dan harapan pelanggan Baraya Travel itu sendiri. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan pengujian hipotesis. Data yang dibutuhkan yaitu nilai persepsi manajemen dan nilai harapan pelanggan itu sendiri. Dari hasil perhitungan Gap 1 dengan menggunakan uji hipotesis, maka terdapat kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan yaitu pada 3 buah pernyataan.

Pengolahan selanjutnya yang dilakukan adalah pengolahan data Gap 2 yaitu untuk mengukur kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dengan spesifikasi kualitas, kejelasan standar dan kesesuaian standar jasa yang ada. Data yang dibutuhkan yaitu persepsi manajemen mengenai harapan pelanggan, persepsi manajemen mengenai standar yang ada, dan tingkat pengetahuan karyawan mengenai standar yang ada. Dari hasil pengolahan data terdapat kesenjangan pada 12 item pernyataan.

Kemudian dilakukan pengolahan data Gap 3 yaitu untuk mengetahui tingkat konsistensi kinerja dari karyawan. Pengolahan ini dilakukan dengan membandingkan tingkat pengetahuan karyawan mengenai standar yang ada, nilai konsistensi standar pelayanan yang ada menurut pihak manajemen, dan kekerapan pengontrolan pihak manajemen yang dirasakan oleh karyawan. Dari hasil pengolahan data Gap 3 ini terdapat kesenjangan pada 25 item pernyataan.

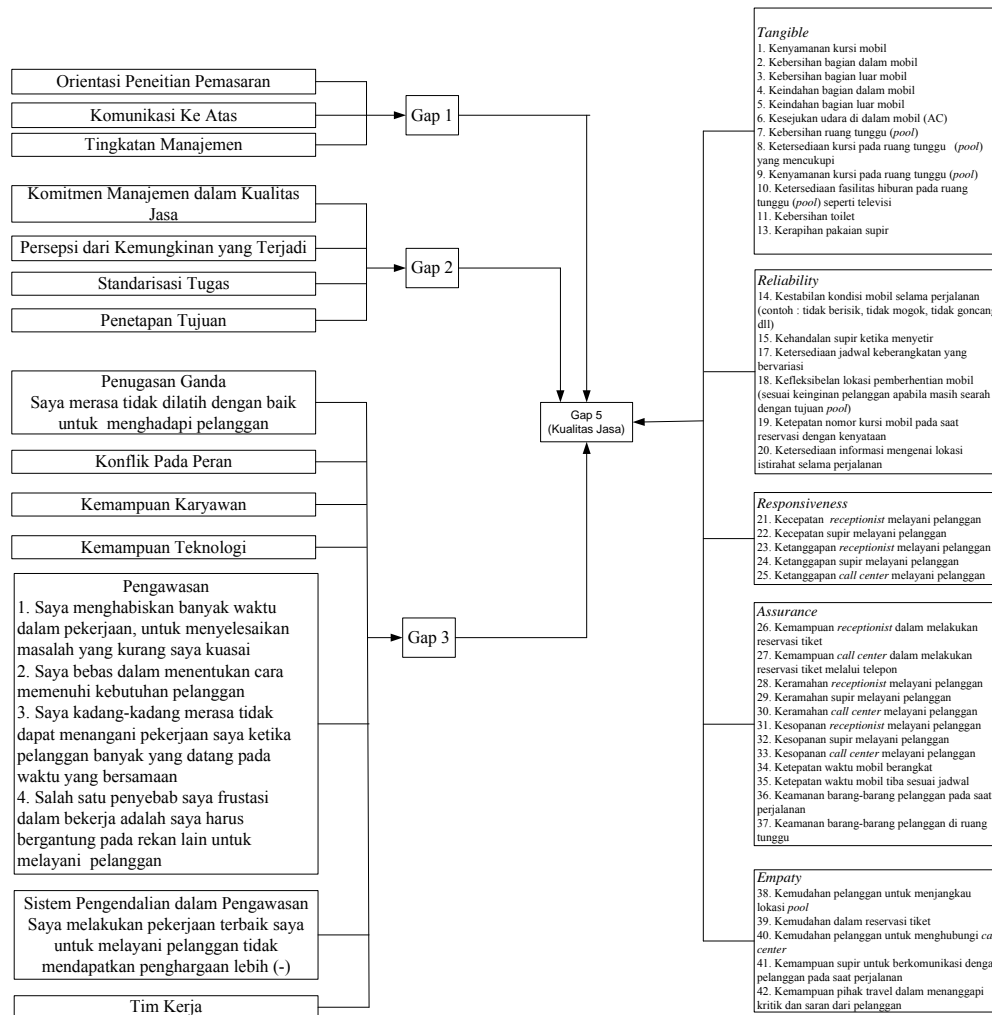
Pengolahan data Gap 4 yaitu kesejangan yang terjadi antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yaitu yang dapat berupa slogan, iklan, maupun janji yang diberikan. Namun, Baraya Travel tidak melakukan penyampaian jasa melalui slogan dan iklan, serta tidak pernah memberikan janji kepada pelanggan. Oleh karena itu, Gap 4 pada penelitian ini tidak dapat diukur. Berikut adalah tabel kesimpulan hasil pengolahan seluruh Gap :

Tabel 2 : Tabel Kesimpulan Hasil Pengolahan Gap

Dimensi	No	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3
Tangible	1	Tidak Memuaskan	Tidak Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	2	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap
	3	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap
	4	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	5	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	6	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	7	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	8	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	9	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	10	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	11	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	12	Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	13	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Reliability	14	Tidak Memuaskan	Tidak Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	15	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	16	Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	17	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	18	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	19	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	20	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Responsiveness	21	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	22	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	23	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	24	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	25	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Competence	26	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	27	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Courtesy	28	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	29	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	30	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	31	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	32	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	33	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
Credibility	34	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Tidak ada Gap
	35	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap
Security	36	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	37	Tidak Memuaskan	Tidak Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Access	38	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Ada Gap
	39	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
	40	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Communication	41	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Tidak Ada Gap	Ada Gap
Understanding the customer	42	Tidak Memuaskan	Mengetahui	Ada Gap	Tidak ada Gap

Berdasarkan pengolahan penyebab Gap 1, Gap 2, dan Gap 3, maka dapat disimpulkan beberapa penyebab yang menjadi penyebab adanya gap pada Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 serta item dari

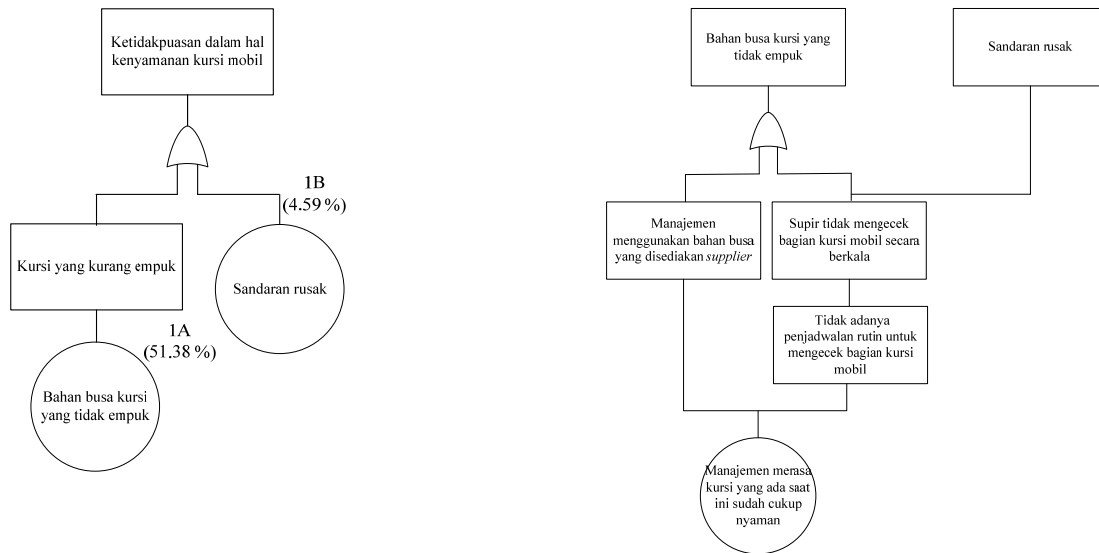
dimensi kualitas jasa Gap 5 yang belum memuaskan, seperti dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2 : Penyebab Gap 1, Gap 2, dan Gap 3 Serta Ketidakpuasan Terhadap Dimensi Kualitas Gap 5

5.3 Analisis Keterkaitan Gap

Selanjutnya setelah dilakukan pengolahan seluruh Gap maka dilakukan analisis keterkaitan antar Gap tersebut dengan menggunakan *Fault Tree Analysis (FTA)*. Berikut adalah contoh dari pernyataan 1 :



Gambar 3 : FTA pernyataan 1

Secara keseluruhan dari 5 dimensi kualitas jasa yang diteliti, berikut adalah penyebab ketidakpuasan pelanggan terhadap Baraya Travel :

Tabel 3 : Rangkuman *Basic Event*

Dimensi	No	Top Events	Basic events
Tangible	1	Kenyamanan kursi mobil	Manajemen merasa kursi yang ada saat ini sudah cukup nyaman
	2	Kebersihan bagian dalam mobil	Manajemen tidak menyediakan tempat sampah
			Manajemen hanya menyampaikan penjadwalan kebersihan mobil secara lisan
	3	Kebersihan bagian luar mobil	Manajemen hanya menyampaikan penjadwalan kebersihan mobil secara lisan
	4	Keindahan bagian dalam mobil	Keterbatasan dana
	5	Keindahan bagian luar mobil	Manajemen hanya menyampaikan penjadwalan perawatan mobil secara lisan
			Keterbatasan dana
	6	Kesejukan udara di dalam mobil (AC)	Tidak adanya penjadwalan rutin untuk mengecek AC
			Kurangnya pengontrolan mengenai berfungsi atau tidaknya AC mobil
	7	Kebersihan ruang tunggu (<i>pool</i>)	Manajemen tidak menyediakan tempat sampah Kurangnya pengontrolan yang dilakukan terhadap kinerja cleaning service
	8	Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (<i>pool</i>) yang mencukupi	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan mengenai ketersediaan kursi yang cukup
	9	Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (<i>pool</i>)	Manajemen hanya menyediakan kursi seperti yang ada sekarang
	10	Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (<i>pool</i>) seperti televisi	Adanya gangguan dari stasiun televisi
Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen			
11	Kebersihan toilet	Kurangnya kesadaran dalam membersihkan toilet	
13	Kerapihan pakaian supir	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen	
Reliability	14	Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)	Manajemen merasa tidak perlu adanya penjadwalan secara berkala untuk pengecekan kondisi mobil Keterbatasan dana
	15	Kehandalan supir ketika menyetir	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen
	17	Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi	Keterbatasan dana
	18	Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan <i>pool</i>)	Kurangnya kesadaran supir untuk melayani pelanggan
	19	Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan	Human error
20	Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen	
Responsiveness	21	Kecepatan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen
	22	Kecepatan supir melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran untuk melakukan pekerjaan dengan baik
	23	Ketanggapan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran untuk melakukan pekerjaan dengan baik
	24	Ketanggapan supir melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran untuk melakukan pekerjaan dengan baik
	25	Ketanggapan <i>call center</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran untuk melakukan pekerjaan dengan baik

Tabel 3 : Rangkuman *Basic Event* (lanjutan)

Dimensi	No	<i>Top Events</i>	<i>Basic events</i>
Assurance	26	Kemampuan <i>receptionist</i> dalam melakukan reservasi tiket	Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada <i>receptionist</i>
	27	Kemampuan <i>call center</i> dalam melakukan reservasi tiket melalui telepon	Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada <i>call center</i>
	28	Keramahan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran <i>receptionist</i> untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	29	Keramahan supir melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran supir untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	30	Keramahan <i>call center</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran <i>call center</i> untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	31	Kesopanan <i>receptionist</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran <i>receptionist</i> untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	32	Kesopanan supir melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran supir untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	33	Kesopanan <i>call center</i> melayani pelanggan	Kurangnya kesadaran <i>call center</i> untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	34	Ketepatan waktu mobil berangkat	Ketidaksesuaian jam kantor dengan jam pelanggan
	35	Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal	Kurangnya kesadaran supir untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
	36	Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen
	37	Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu	Manajemen merasa tidak perlu menyediakan tempat penitipan barang Manajemen tidak menyediakan security
	Empathy	38	Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi <i>pool</i>
39		Kemudahan dalam reservasi tiket	Keterbatasan dana Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada <i>receptionist</i>
40		Kemudahan pelanggan untuk menghubungi <i>call center</i>	Keterbatasan dana
41		Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan pelanggan pada saat perjalanan	Kurangnya kesadaran supir untuk melakukan pekerjaannya dengan baik
42		Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan	Perbaikan hanya disampaikan secara lisan Kritik dan saran yang terlalu banyak

5.4 Pembuatan dan Analisis *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA)

Untuk mengidentifikasi mode-mode ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Baraya Travel yang diketahui dari hasil pembuatan FTA untuk mencari penyebab-penyebab potensial dari mode-mode ketidakpuasan tersebut, kemudian mengurutkannya berdasarkan nilai *Risk Priority Number* (RPN), dan memberikan tindakan yang direkomendasikan untuk perbaikan atau penyelesaian masalah yang teridentifikasi tersebut, maka dibuatlah *Service FMEA*. Berikut adalah FMEA dari kelima dimensi kualitas jasa :

Tabel 4 : FMEA Dimensi *Tangible*

Dimensi Jasa <i>Service</i> : 1. Dan/Featurasi	Kriteria/lo Quality	Akibat/Potensi dari Mode K eadukpasuan	Dampak Ketidaknyaman (<i>Severity</i>)	Penyebab Ketidakpasuan	Kemungkinan Kejadian (<i>Occurrence</i>)	Tindakan Pengendalian/Skaring	Nomor FMEA : 1. dari 1	
							Melebihi 10	2. Desember 2009
1. Kenyamanan kursi mobil	1. Kursi yang kurang empuk	Pelanggan merasa tidak nyaman	5	Manajemen memsa kursi yang ada saat ini sudah cukup nyaman	6	Manajemen mempersiapkan himpartikon wnen berdasarkan saran dan kritik yang disampaikan pelanggan	1	30*
	2. Sandaran kursi rusak		5	Tidak adanya penjadwalan min untuk mengecek mobil	8	Tidak ada	10	400
2. Kebersihan bagian dalam mobil	1. Tidak ada tempat sampah	Pelanggan merasa tidak nyaman	2	Manajemen tidak menyediakan tempat sampah	2	Tidak ada	10	40
	2. Adanya debu		2	Pengambilan jwbai pengecekan kebersihan mobil oleh manajemen tidak secara rutin	2	Pengawasan <i>cleaning service</i> secara langsung	2	8
3. Kebersihan bagian luar mobil	1. Kaca jernih kotor		2	Penyampian jwbai pengecekan kebersihan mobil oleh manajemen hanya secara lesn	2	Pengawasan <i>cleaning service</i> secara langsung	2	8
	2. Adanya debu		2	Tidak adanya penjadwalan min untuk mengecek mobil	2		2	8
5. Keindahan bagian luar mobil	1. Terdapat banyak goresan pada mobil	Dampak negatif terhadap penggunaan jasa kembali	1	Tidak adanya penjadwalan min untuk mengecek mobil	2	Pengecekan di dalam jakanda kelhian	3	6
	2. AC tidak dingin		2	Tidak adanya penjadwalan min untuk mengecek mobil	8	Pengawasan <i>cleaning service</i> secara langsung	2	112
6. Kesyaamanan udara di dalam mobil (AC)	3. AC tidak dinyalakan	Pelanggan merasa jnasa didalam mobil	8	Kerangya pengontrolan mengenai terbagas atau tidaknya AC mobil	8		2	128
	1. Lantai nang tunggu kotor		3	Manajemen tidak menyediakan tempat sampah	2	Tidak ada	2	12
7. Kebersihan nang tunggu (<i>pool</i>)	2. Adanya debu		2	Kerangya pengontrolan yang dilakukan terhadap krtip <i>cleaning service</i>	8	Pengawasan terhadap <i>cleaning service</i> secara langsung	2	32
	1. Kursi yang disedakan hanya sedikit yang memiliki		4	Kerangya pengontrolan yang dilakukan mengenai leersedian kursi yang cukup dinang tunggu	6	Penyusunan jumlah busi (dengan lasi ruang tunggu)	2	48
9. Kenyamanan kursi pada nang tunggu (<i>pool</i>)	1. Benak kersikel		4	Manajemen hanya menyediakan kursi seperti yang ada sekarang	8	Tidak ada	10	320
	2. Kursi tidak empuk		4		8		10	320
10. Korespondan dan klasifikasi barang pada nang tunggu (<i>pool</i>) seperti ideksi	1. Gambar hasil tampilan layar teks isi tidak jelas		1	Kerangya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap ketersediaan televisi	2	Tidak ada	10	20
	2. Televisi tidak dinyalakan		1		2		10	20
13. Keapuhan pakaian supir	1. Pakaian terlihat kusut		3	Kerangya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap kerapuhan pakaian supir	6	Pengawasan terhadap supir secara langsung	2	36
	2. Supir tidak memakai senam		3		6		2	36

Contoh Perhitungan :

$$\begin{aligned}
 * \text{Nilai RPN untuk pernyataan 1} &= SEV_{A3} \times OCC_{A3} \times DET_{A3} \\
 &= 5 \times 6 \times 1
 \end{aligned}$$

Nilai RPN untuk pernyataan 1 = 30

Tabel 5 : FMEA Dimensi Reliability

Dimensi : <i>Reliability</i> <i>Figur</i> : Dini Fitri		Nama FMEA : 1 Idaman : I dani Tanggal : 2 Desember 2019					
Perputaan	Goal to Quality	Akhir Pensiun dan Mula Katakupusan	Dampak Katakupusan (<i>Severity</i>)	Penyakit Katakupusan	Kemungkinan Katakupusan (<i>Occurance</i>)	Tindakan Perbaikan Sbarang	Kemudahan Matriksasi RPN (<i>Detection</i>)
14. Kesehatan diri sendiri selama perjalanan (cont: tidak bersik, tidak mengak, tidak gangang dll)	1. MHI bersik	Pelayanan memsuidk aman dan perjalanan	8	Mangamen memsi tidak paku adaje papaku adan secara betahak untuk pagsesben kardi mital	8	Pagsesben mital dibalokan hanya kardi adah kardi mital	3
	2. MHI mengak		8		8		3
	3. Smpit smpit pgsat		7		8		2
15. Kesehatan sprtikelan motor	1. Smpit smpit pgsat	Pelayanan memsuidk aman dan perjalanan	8	Kurangi peraman dan yang dibalokan mangamen terbalokan mital smpit	8	Pagsesben smpit secara langsung	2
	2. Smpit smpit pgsat		7		8		2
	3. Smpit smpit pgsat		8		8		2
20. Kesehatan informasi mangamen klesi statistik selama perjalanan	1. Smpit tidak mententu kepalah pelayanan	Dampak negatif terhadap pagsesben jasa kardi mital	5	Kurangi peraman dan yang dibalokan mangamen mangamen kseseskan informasi klesi statistik	8	Pagsesben smpit secara langsung	2
	2. <i>Reliability</i> tidak mententu kepalah pelayanan		5		8		2

Tabel 6 : FMEA Dimensi Responsiveness

Dimensi : <i>Responsiveness</i> <i>Figur</i> : Dini Fitri		Nama FMEA : 1 Idaman : I dani Tanggal : 2 Desember 2019					
Respon	Critical Quality	Akhir Pensiun dan Mula Katakupusan	Dampak Katakupusan (<i>Severity</i>)	Penyakit Katakupusan	Kemungkinan Katakupusan (<i>Occurance</i>)	Tindakan Perbaikan Sbarang	Kemudahan Matriksasi RPN (<i>Detection</i>)
21. Kesehatan <i>responsiveness</i> dengan pelayanan	1. <i>Critical responsiveness</i> yang lambat	Pelayanan mangamen tidak lra untuk mangamen kardi mital fungsi	6	Kurangi pagsesben yang dibalokan mangamen mangamen kseseskan informasi klesi statistik	8	Pagsesben mangamen secara langsung	2
	2. <i>Responsiveness</i> yang lambat		6		8		2
	3. <i>Responsiveness</i> tidak dapat lra kardi mital		6		7		2

Tabel 7 : FMEA Dimensi Assurance

Dimensi Assurance Engineer : Dinihan	Renyatan	Critical to Quality	Akhir/Potensi dan Mode Ketidapuasan	Dampak Ketidapuasan (Severity)	Penyebab Ketidapuasan	Kemungkinan Ketidapuasan (Occurrence)	Tindakan Pengendalian Segera	Nomor FMEA : 1		
								Hakim : 1 dan 1	Tanggal : 2 Desember 2019	
26. Kemampuan <i>receptionis</i> dalam memberikan informasi kepada pelanggan	1. <i>Receptionis</i> kurang memahami informasi yang dibutuhkan 2. <i>Receptionis</i> tidak memberikan informasi dengan baik-baik	1. <i>Receptionis</i> kurang memahami informasi yang dibutuhkan 2. <i>Receptionis</i> kurang memahami informasi yang dibutuhkan	Bergang tidak mengait pejakonfirmasi yang diberikan Bergang tidak mengait pejakonfirmasi yang diberikan	8 8	Kurang peduli terhadap kekapada <i>receptionis</i>	8 8	Pegawisan <i>receptionis</i> secara langsung	2	2	128
36. Kemampuan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan	1. Spesifikasi mengenai barang-barang 2. Tidak terdapat tempat penyimpanan	Barang-barang hilang Barang-barang hilang	7 6	Kurang memperhatikan keselamatan penumpang mengenai keamanan barang-barang pada saat perjalanan	8 6	Tidak ada Tidak ada	10	10	500	
										37. Kemampuan barang-barang pelanggan di ruang tunggu

Tabel 8 : FMEA Dimensi Empaty

Dimensi Assurance Engineer : Dini Febriani	Pernyataan	Critical to Quality	Akhir/Potensi dan Mode Ketidapuasan	Dampak Ketidapuasan (Severity)	Penyebab Ketidapuasan	Kemungkinan Ketidapuasan (Occurrence)	Tindakan Pengendalian Segera	Nomor FMEA : 1	
								Hakim : 1 dan 1	Tanggal : 2 Desember 2019
38. Kemudahan pelayanan untuk penumpang kelas 1. Jam keberangkatan bertepatan dengan jam sibuk pada kelas <i>pool</i> d. 4 Digo	1. Jam keberangkatan bertepatan dengan jam sibuk pada kelas <i>pool</i> d. 4 Digo	Critical to Quality	Akhir/Potensi dan Mode Ketidapuasan	8	Majikan memastikan jam keberangkatan pada saat jam sibuk	6	Penentuan jam keberangkatan oleh manajemen	1	48
42. Kemampuan pihak travel dalam menganggapi kritik dan saran dari pelanggan	1. Layanan tidak ada per mialan yang dilakukan	Dampak negatif terhadap pelayanan jasa kembali	7	Perbaikan hanya disampaikan secara lisan	8	Melakukan pertemuan sama dan kritik yang diterima	2	112	

5.5 Urutan Prioritas

Untuk mengetahui prioritas penanganan penyebab ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Baraya Travel, maka perlu dibuat rangkuman prioritas peningkatan kualitas berdasarkan RPN yang diurutkan dari yang tertinggi hingga terkecil nilainya. Berikut tabel rangkuman prioritas :

Tabel : Rangkuman Prioritas RPN

No	Penyebab Ketidakpuasan Potensial	RPN	Persentase RPN	Kumulatif Persentase RPN
1	Tidak adanya penjadwalan rutin untuk mengecek mobil	1046	17.633	17.633
2	Manajemen hanya menyediakan kursi seperti yang ada sekarang	960	16.183	33.817
3	Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada <i>receptionist</i>	616	10.384	44.201
4	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai keamanan barang pelanggan pada saat perjalanan	560	9.440	53.641
5	Manajemen merasa tidak perlu adanya penjadwalan secara berkala untuk pengecekan kondisi mobil	384	6.473	60.115
6	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap kehandalan supir	368	6.204	66.318
7	Manajemen merasa tidak perlu menyediakan tempat penitipan barang	360	6.069	72.387
8	Manajemen merasa tidak perlu menyediakan <i>security</i>	360	6.069	78.456
9	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai kecepatan <i>receptionist</i>	276	4.653	83.109
10	Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada <i>call center</i>	256	4.316	87.424
11	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai ketersediaan informasi lokasi istirahat	160	2.697	90.121
12	Kurangnya pengontrolan mengenai berfungsi atau tidaknya AC mobil	128	2.158	92.279
13	Perbaikan hanya disampaikan secara lisan	112	1.888	94.167
14	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap kerapuhan pakaian supir	72	1.214	95.381
15	Manajemen tidak menyediakan tempat sampah	52	0.877	96.258
16	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan mengenai ketersediaan kursi yang cukup di ruang tunggu	48	0.809	97.067
17	Manajemen menyediakan jam keberangkatan pada saat jam sibuk	48	0.809	97.876
18	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap ketersediaan televisi	40	0.674	98.550
19	Kurangnya pengontrolan yang dilakukan terhadap kinerja <i>cleaning service</i>	32	0.539	99.090
20	Manajemen merasa kursi yang ada saat ini sudah cukup nyaman	30	0.506	99.595
21	Penyampaian jadwal pengecekan kebersihan mobil oleh manajemen hanya secara lisan	24	0.405	100.000
		5932		

6. Usulan

Adapun usulan yang diberikan berdasarkan RPN yang tertinggi hingga terkecil yaitu :

- Melakukan pengecekan seluruh kondisi mobil setiap hari yang dilakukan oleh bagian *Maintenance & Repair*.
- Mengganti kursi yang ada sekarang dengan kursi yang empuk dan ada sandarannya. Kursi yang diusulkan yaitu *folding chair*.
- Adanya jadwal pengecekan kelayakan kursi (ada yang rusak atau tidak) oleh *receptionist* setiap 1 minggu sekali.

- Mengadakan *briefing* yang diadakan secara berkala yaitu setiap 2 minggu sekali untuk evaluasi dan *mereview* deskripsi pekerjaan masing-masing yaitu untuk *receptionist*, *call center*, supir, dan *cleaning service*.
- Menghimbau supir agar supir menyusun barang-barang pelanggan di dalam bagasi berdekatan antara barang yang satu dengan barang yang lain yang dimiliki pelanggan yang sama (tidak asal).
- Menyediakan tempat penitipan barang berupa lemari yang ada kuncinya. Bentuk lemari persegi panjang dengan ukuran 60 cm x 60 cm x 100 cm. Lemari tersebut berjumlah 4 buah dan ditempatkan di ruang tunggu.
- Menyediakan 1 orang *security* yang bertugas untuk menjaga keamanan barang-barang di ruang tunggu.
- Adanya form kritik dan saran.
- Melakukan teguran secara langsung kepada supir yang tidak memakai seragam dan berpakaian tidak rapih.
- Menyediakan tempat sampah di ruang tunggu dengan jumlah 1 buah juga menyediakan tempat sampah di dalam toilet (1 buah).
- *Receptionist* yang harus memberi konfirmasi kepada pelanggan yang memesan tiket pada jam keberangkatan tersebut untuk berangkat dari lebih awal untuk mencegah kemacetan.
- Adanya ketetapan penempatan *cleaning service* di setiap *pool (standby)* dan adanya form jadwal tugas *cleaning service* yang dilakukan setiap hari dengan waktu yang telah ditentukan.
- Mengadakan penelitian secara langsung dengan membagikan kuesioner terbuka kepada pelanggan yang dilakukan secara berkala yaitu sebulan sekali.

7. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pengolahan data dan analisis dapat disimpulkan bahwa:

- Terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan, mengenai kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 5) pada setiap dimensi yaitu pada 40 item pernyataan.
- Terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen dan harapan pelanggan, mengenai kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 1) pada setiap dimensi yaitu pada 3 item pernyataan.
- Terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa, mengenai kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 2) pada setiap dimensi yaitu pada 12 item pernyataan.
- Terdapat kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, mengenai kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 2) pada setiap dimensi yaitu pada 25 item pernyataan.

- Tidak ada penyampaian jasa melalui komunikasi eksternal seperti slogan dan iklan, serta tidak adanya janji kepada pelanggan (Gap 4), oleh karena itu, pada penelitian ini tidak ada identifikasi untuk Gap 4.
- Terdapat 6 variabel penyebab yang terdapat pada Gap 3.
- Urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu dibuat berdasarkan *Risk Priority Number*.
- Perlunya usulan-usulan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan Baraya Travel.

Saran untuk Baraya Travel adalah mempertimbangkan dan menggunakan usulan-usulan yang diberikan oleh peneliti sehingga diharapkan usulan-usulan ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Baraya Travel dan pelanggan menjadi puas. Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan perusahaan lain yang sejenis dan menganalisis tingkat kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

8. Daftar Pustaka

1. Clifton, David S & David E. Fyffe. *Project Feasibility Analysis*, John Wiley & Sons, New York, 1977.
2. Stamatis, D.H. *Failure Mode Effect Analysis*, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin, 2003.
3. Sugiyono, DR. *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit ALFABETA, Bandung, 2006.
4. Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005
5. Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Service Quality & Satisfaction*, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2005.
6. Walpole, Ronald E. *Pengantar Statistika*, edisi ke-3, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1993.
7. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York, 1990.