BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Baraya Travel (Gap 5)
Pelanggan merasakan ketidakpuasan pada 40 variabel yaitu :
 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 (*pool*)
 8. Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (*pool*) yang mencukupi
 9. Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (*pool*)
 10. Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (*pool*) seperti televisi
 11. Kebersihan toilet
 13. Kerapihan pakaian supir
 14. Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)
 15. Keandalan supir ketika menyetir
 17. Ketersediaan jadwal keberangkatan yang bervariasi
 18. Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan *pool*)
 19. Ketepatan nomor kursi mobil pada saat reservasi dengan kenyataan
 20. Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan
 21. Kecepatan *receptionist* melayani pelanggan
 22. Kecepatan supir melayani pelanggan

23. Ketanggapan *receptionist* melayani pelanggan
 24. Ketanggapan supir melayani pelanggan
 25. Ketanggapan *call center* melayani pelanggan
 26. Kemampuan *receptionist* dalam memberikan informasi kepada pelanggan
 27. Kemampuan *call center* dalam memberikan informasi kepada pelanggan
 28. Keramahan *receptionist* melayani pelanggan
 29. Keramahan supir melayani pelanggan
 30. Keramahan *call center* melayani pelanggan
 31. Kesopanan *receptionist* melayani pelanggan
 32. Kesopanan supir melayani pelanggan
 33. Kesopanan *call center* melayani pelanggan
 34. Ketepatan waktu mobil berangkat
 35. Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal
 36. Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan
 37. Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu
 38. Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi *pool*
 39. Kemudahan dalam reservasi tiket
 40. Kemudahan pelanggan untuk menghubungi *call center*
 41. Kemudahan supir untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan
 42. Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan
2. Kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Baraya Travel (Gap 1)
 1. Kenyamanan kursi mobil
 14. Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan, contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll
 37. Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu

3. Kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa yang diberikan Baraya Travel (Gap 2) :
 1. Kenyamanan kursi mobil
 2. Kebersihan bagian dalam mobil
 3. Kebersihan bagian luar mobil
 5. Keindahan bagian luar mobil
 6. Kesejukan udara di dalam mobil (AC)
 14. Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)
 15. Keandalan supir ketika menyetir
 23. Ketanggapan *receptionist* melayani pelanggan
 35. Ketepatan waktu mobil tiba sesuai jadwal
 36. Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan
 38. Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi *pool*
 42. Kemampuan pihak travel dalam menanggapi kritik dan saran dari pelanggan
4. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang dilakukan Baraya Travel (Gap 3) :
 1. Kenyamanan kursi mobil
 4. Keindahan bagian dalam mobil
 6. Kesejukan udara di dalam mobil (AC)
 7. Kebersihan ruang tunggu (*pool*)
 8. Ketersediaan kursi pada ruang tunggu (*pool*) yang mencukupi
 9. Kenyamanan kursi pada ruang tunggu (*pool*)
 10. Ketersediaan fasilitas hiburan pada ruang tunggu (*pool*) seperti televisi
 13. Kerapihan pakaian supir
 14. Kestabilan kondisi mobil selama perjalanan (contoh : tidak berisik, tidak mogok, tidak goncang, dll)
 15. Keandalan supir ketika menyetir
 18. Kefleksibelan lokasi pemberhentian mobil (sesuai keinginan pelanggan apabila masih searah dengan tujuan *pool*)

19. Ketersediaan informasi mengenai lokasi istirahat selama perjalanan
 20. Kecepatan *receptionist* melayani pelanggan
 21. Kecepatan supir melayani pelanggan
 22. Ketanggapan *receptionist* melayani pelanggan
 23. Ketanggapan supir melayani pelanggan
 24. Ketanggapan *call center* melayani pelanggan
 25. Kemampuan *receptionist* dalam memberikan informasi kepada pelanggan
 26. Kemampuan *call center* dalam memberikan informasi kepada pelanggan
 36. Keamanan barang-barang pelanggan pada saat perjalanan
 37. Keamanan barang-barang pelanggan di ruang tunggu
 38. Kemudahan pelanggan untuk menjangkau lokasi *pool*
 39. Kemudahan dalam reservasi tiket
 40. Kemudahan pelanggan untuk menghubungi *call center*
 41. Kemudahan supir untuk menjalin komunikasi dengan pelanggan
5. Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang dilakukan Baraya Travel (Gap 4)

Tidak ada penyampaian jasa melalui komunikasi eksternal seperti slogan dan iklan, serta tidak adanya janji kepada pelanggan. Oleh karena itu, pada penelitian ini tidak ada identifikasi untuk Gap 4.

6. Faktor penyebab dari variabel-variabel yang menjadi masalah pada Baraya Travel :

Variabel penyebab terdapat pada Gap 3 yaitu pada pernyataan :

- No 9 yaitu bahwa karyawan menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaan, untuk menyelesaikan masalah yang kurang mereka kuasai.
- No 10 yaitu karyawan bahwa bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan pelanggan.
- No 11 yaitu bahwa karyawan kadang-kadang merasa tidak dapat menangani pekerjaan ketika pelanggan banyak yang datang pada waktu yang bersamaan.

- No 12 yaitu bahwa salah satu penyebab mereka frustrasi dalam bekerja adalah mereka harus bergantung pada rekan lain untuk melayani pelanggan.
 - No 14 yaitu bahwa karyawan melakukan pekerjaan terbaiknya untuk melayani pelanggan namun tidak mendapatkan penghargaan lebih.
 - No 23 yaitu bahwa karyawan merasa tidak dilatih dengan baik untuk menghadapi pelanggan.
7. Urutan prioritas masalah yang perlu ditangani terlebih dahulu pada Baraya Travel :
1. Tidak adanya penjadwalan rutin untuk mengecek mobil
 2. Manajemen hanya menyediakan kursi seperti yang ada sekarang
 3. Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada *receptionist*
 4. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai keamanan barang pelanggan pada saat perjalanan
 5. Manajemen merasa tidak perlu adanya penjadwalan secara berkala untuk pengecekan kondisi mobil
 6. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap kehandalan supir
 7. Manajemen merasa tidak perlu menyediakan tempat penitipan barang
 8. Manajemen merasa tidak perlu menyediakan *security*
 9. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai kecepatan *receptionist*
 10. Kurangnya pelatihan yang diberikan kepada *call center*
 11. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen mengenai ketersediaan informasi lokasi istirahat
 12. Kurangnya pengontrolan mengenai berfungsi atau tidaknya AC mobil
 13. Perbaikan hanya disampaikan secara lisan
 14. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap kerapihan pakaian supir
 15. Manajemen tidak menyediakan tempat sampah

16. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan mengenai ketersediaan kursi yang cukup di ruang tunggu
 17. Manajemen menyediakan jam keberangkatan pada saat jam sibuk
 18. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan manajemen terhadap ketersediaan televisi
 19. Kurangnya pengontrolan yang dilakukan terhadap kinerja *cleaning service*
 20. Manajemen merasa kursi yang ada saat ini sudah cukup nyaman
 21. Penyampaian jadwal pengecekan kebersihan mobil oleh manajemen hanya secara lisan.
8. Usulan yang dapat diberikan kepada Baraya Travel berdasarkan variabel yang dianggap penting oleh pelanggannya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan
1. Melakukan pengecekan seluruh kondisi mobil setiap hari yang dilakukan oleh bagian *Maintenance & Repair* dengan form pengecekan kondisi mobil.
 2. Melakukan pengecekan kelayakan untuk fasilitas-fasilitas yang terdapat di ruang tunggu setiap hari dengan adanya form pengecekan fasilitas ruang tunggu.
 3. 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*.
 4. 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).
 5. Menyediakan tempat penitipan barang berupa lemari yang ada kuncinya.
 6. Mencatat setiap kritik dan saran yang diterima manajemen pada form kritik dan saran.
 7. Melakukan teguran secara langsung kepada supir yang tidak memakai seragam dan berpakaian tidak rapih.

8. Menyediakan tempat sampah di ruang tunggu (1 buah) dan di dalam toilet (1 buah).
9. *Receptionist* yang harus memberi konfirmasi kepada pelanggan yang memesan tiket pada jam keberangkatan tersebut untuk berangkat dari lebih awal untuk mencegah kemacetan.
10. Ketetapan penempatan *cleaning service* di setiap *pool (standby)* dan adanya form jadwal tugas *cleaning service*.
11. Mengadakan penelitian secara langsung dengan membagikan kuesioner terbuka kepada pelanggan yang dilakukan secara berkala yaitu sebulan sekali.

6.2 Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan Baraya Travel terhadap pelanggan dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1 Saran untuk Perusahaan

Saran yang diberikan untuk perusahaan yaitu agar Baraya Travel 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.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah saran-saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya :

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan perusahaan lain yang sejenis. Dengan melakukan perbandingan tersebut maka Baraya Travel dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada untuk memperbaiki dan kualitas pelayanannya.
2. Melakukan penelitian dengan menganalisis tingkat kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.