

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pengolahan data dan analisis maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

➤ Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja Andi's Travel

Berdasarkan hasil uji hipotesis dapat diketahui bahwa terdapat 24 pernyataan dari 37 buah total pernyataan yang membuat konsumen tidak puas. Berikut adalah pernyataan yang menjadi ketidakpuasan konsumen:

1. Variabel 1 (Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil)
2. Variabel 3 (Kebersihan interior mobil)
3. Variabel 5 (Keindahan interior mobil)
4. Variabel 6 (Kenyamanan kursi yang digunakan)
5. Variabel 7 (Kapasitas bagasi mobil yang memadai)
6. Variabel 8 (Keleluasaan duduk selama perjalanan)
7. Variabel 9 (Ketersediaan seatbelt yang siap pakai disetiap kursi)
8. Variabel 12 (Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan)
9. Variabel 13 (Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan)
10. Variabel 14 (Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan didalam mobil)
11. Variabel 15 (Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat)
12. Variabel 18 (Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan)
13. Variabel 19 (Kesejukan sirkulasi udara (AC) didalam mobil)
14. Variabel 20 (Keterjangkauan Harga)
15. Variabel 23 (Ketersediaan diskon)
16. Variabel 24 (Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen)
17. Variabel 26 (Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput)
18. Variabel 27 (Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi)
19. Variabel 29 (Keramahan supir dalam melayani konsumen)

20. Variabel 31 (Ketepatan waktu sampai tujuan)
21. Variabel 34 (Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar atau saran)
22. Variabel 35 (Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen)
23. Variabel 36 (Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen)
24. Variabel 37 (Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam)

➤ Posisi Andi's travel dibandingkan dengan pesaingnya

Berdasarkan dari matriks persaingan maka diketahui bahwa kinerja Andi's Travel berada di posisi tertinggal dan bersaing.

Berikut adalah pernyataan yang menunjukkan kinerja Andi's Travel berada posisi tertinggal:

1. Variabel 3 (Kebersihan interior mobil)
2. Variabel 4 (Keindahan eksterior mobil)
3. Variabel 5 (Keindahan interior mobil)
4. Variabel 6 (Kenyamanan kursi yang digunakan)
5. Variabel 8 (Keleluasaan duduk selama perjalanan)
6. Variabel 9 (Ketersediaan seatbelt yang siap pakai disetiap kursi)
7. Variabel 13 (Ketersediaan makanan kecil selama perjalanan)
8. Variabel 14 (Ketersediaan berbagai fasilitas hiburan didalam mobil seperti musik)
9. Variabel 16 (Pemberian bukti pembayaran atau tiket)
10. Variabel 18 (Kesesuaian jam berangkat dengan yang dijanjikan)
11. Variabel 23 (Ketersediaan diskon)
12. Variabel 24 (Ketanggapan supir dalam melayani kebutuhan konsumen)
13. Variabel 27 (Kemampuan resepsionis dalam memberikan informasi)
14. Variabel 28 (Kejelasan informasi mengenai tempat pemberhentian sementara)
15. Variabel 31 (Ketepatan waktu sampai tujuan)
16. Variabel 36 (Kecepatan dalam menanggapi keluhan dari konsumen)
17. Variabel 37 (Ketersediaan layanan pemesanan tiket 24 jam)

Dan berikut adalah pernyataan yang menunjukkan kinerja Andi's Travel berada posisi bersaing:

1. Variabel 1 (Ketersediaan sandaran kaki didalam mobil)
 2. Variabel 2 (Kebersihan eksterior mobil)
 3. Variabel 7 (Kapasitas bagasi mobil yang memadai)
 4. Variabel 10 (Kerapihan pakaian supir)
 5. Variabel 11 (Kebersihan pakaian supir)
 6. Variabel 12 (Ketersediaan berbagai pilihan jadwal keberangkatan)
 7. Variabel 15 (Kemudahan dalam melakukan pemesanan tempat)
 8. Variabel 17 (Keahlian supir dalam mengendarai mobil)
 9. Variabel 19 (Kesejukan sirkulasi udara (AC) di dalam mobil)
 10. Variabel 20 (Keterjangkauan harga)
 11. Variabel 21 (Ketepatan pengembalian uang kembalian)
 12. Variabel 22 (Kehandalan mobil yang digunakan sepanjang perjalanan)
 13. Variabel 25 (Kesediaan karyawan memberikan informasi kepada konsumen)
 14. Variabel 26 (Kemampuan supir untuk mengetahui rute perjalanan meliputi rute antar-jemput)
 15. Variabel 29 (Keramahan supir dalam melayani konsumen)
 16. Variabel 30 (Kesopanan supir dalam melayani konsumen)
 17. Variabel 32 (Keamanan barang bawaan selama perjalanan)
 18. Variabel 33 (Kemudahan mendapat tiket disetiap jam yang diinginkan)
 19. Variabel 34 (Ketersediaan sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar)
 20. Variabel 35 (Kemampuan supir untuk berkomunikasi dengan konsumen)
- Usulan yang diberikan untuk meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel
1. Semua barang-barang di letakkan di bagasi kecuali barang-barang berharga.
 2. Memberikan snack kepada konsumen disetiap perjalanan.

3. Dilakukan pengecekan mengenai kelengkapan fasilitas didalam mobil.
4. Konsumen yang lokasi penjemputannya masih berada dalam satu area, di jemput terlebih dahulu.
5. Disediakan mobil khusus untuk menjemput konsumen sehingga konsumen yang lokasi penjemputannya jauh dan konsumen yang lokasi penjemputannya dekat, dijemput dengan mobil yang berbeda kemudian dikumpulkan di pool.
6. Sebelum melakukan penjemput, supir sudah menanyakan lokasi tempat tinggal konsumen dengan jelas agar tidak terlalu lama mencari lokasi tempat tinggal konsumen.
7. ½ jam sebelum penjemputan, semua konsumen dihubungi oleh pihak travel untuk bersiap-siap.
8. Memberikan program khusus kepada konsumen seperti pengadaan member. Jika konsumen yang memiliki member maka akan diberi diskon 10%.
9. Memberikan diskon khusus kepada pelajar atau mahasiswa.
10. Memberikan program khusus misalnya berupa pembelian tiket seharga Rp 1.000.000,- secara tunai maka konsumen akan mendapatkan 20 tiket dan tanpa batasan waktu serta tiket tersebut dapat dipindah tangankan.
11. Supir segera membawakan barang konsumen saat konsumen keluar dari rumah.
12. Supir meminta konsumen untuk memastikan kelengkapan barang-barangnya dan bila konsumen sudah yakin bahwa tidak ada barang yang tertinggal, mobil baru berangkat.
13. Dengan pengadaan sistem komputer seperti sistem pemesanan karcis bioskop.
14. Jika ada konsumen yang komplain mengenai tidak diberikannya tiket pembayaran maka sebaiknya pihak travel jangan menunggu untuk memberikan tiket pembayaran saat konsumen tersebut menggunakan jasa travel baru diberikan tetapi akan lebih baik jika diberikan pada hari itu juga.

15. Disediakan kantong plastik kresek dibawah kursi konsumen.
16. Jok mobil dilapisi sarung dari bahan kulit agar terlihat lebih menarik dan bersih.
17. Adanya pengecekan untuk kebersihan interior mobil sebelum mobil berangkat.
18. Kursi yang sudah tidak empuk sebaiknya diperbaiki dengan menambah busa pada kursi.
19. Kursi yang dapat dilipat sebaiknya diperiksa dudukannya dan bila penjepitnya sudah tidak kencang sebaiknya segera diganti. Kursi diberi dudukan lengan agar konsumen merasa lebih nyaman.
20. Memisahkan jasa travel dengan jasa paket kilat.
21. Menambah pilihan jadwal keberangkatan terutama di waktu subuh.
22. Supir travel sudah menyalakan AC saat dalam melakukan perjalanan.
23. Pengecekan AC secara berkala sehingga AC mobil tetap sejuk walaupun umur pakai mobil sudah lama.
24. Sebelum melakukan penjemputan, supir melihat terlebih dahulu alamat-alamat dari konsumen dan bila ada alamat yang tidak diketahui dengan jelas, supir dapat langsung menanyakan kepada supir lainnya.
25. Saat melakukan penjemputan, supir travel mengucapkan salam kepada konsumen.
26. Menyakan kepada konsumen barang mana yang ingin dimasukan ke bagasi dan dibawakan oleh supir sampai ke mobil.
27. Jika ada pemberian snack, supir memberitahu tahu kepada konsumen bahwa snack tersebut ditujukan untuk konsumen.
28. Saat supir memasukan dan mengeluarkan barang ke bagasi, supir menyakan kepada konsumen apakah barang yang tertinggal atau tidak.
29. Pimpinan cabang mengutus karyawan untuk berperan sebagai konsumen seperti “secret shopper” untuk melakukan pengontrolan dan penilaian ke lapangan.
30. Bagian mekanik selalu memeriksa setiap mobil sebelum digunakan sehingga mobil sudah dapat dipastikan dalam kondisi yang baik.

31. Mobil diservice secara berkala untuk menjaga kondisi mobil tetap baik misalnya dengan mengganti oli. Penggantian oli mobil ini dilakukan setiap 5000 km.
32. Mengunci bagasi mobil dengan baik, dan tidak meninggalkan mobil tanpa dikunci terlebih dahulu.
33. Pemberian nomor kepada konsumen dengan menggunakan kartu yang terbuat dari karton.
34. Pihak Andi's Travel sebaiknya menyimpan baik-baik jika ada barang konsumen yang tertinggal.
35. Supir lebih teliti dalam melakukan perhitungan, agar tidak terjadi kesalahan dalam mengembalikan uang dan konsumen tidak merasa dirugikan.
36. Sebelum meninggalkan lokasi yaitu rumah konsumen, supir meminta konsumen untuk mengecek kembali ketepatan dari uang pengembalian.
37. Memberikan bekal uang kepada supir yang berfungsi sebagai uang kembalian.
38. Pemasangan gordena pada jendela mobil.
39. Pihak Andi's Travel sebaiknya mengganti semua seatbealt yang sudah tidak kencang.
40. Pihak Andi's Travel sebaiknya menambahkan seatbealt kepada setiap kursi konsumen.
41. Dilakukan pengecekan terhadap kekencangan seatbealt.
42. Menyediakan tape yang bisa dihubungkan dengan USB sehingga saat dalam perjalanan, konsumen bisa mendengarkan musik untuk menghilangkan kebosanan.
43. Dilakukan pengecekan fasilitas apakah didalam sudah tersedia USB yang berisi lagu atau belum.
44. Dilakukan pengecekan juga terhadap kehandalan fungsi dari tape.
45. Menambahkan busa pada tempat yang sering di jadikan sandaran kaki oleh konsumen.

46. Andi's Travel membuat website tersendiri sehingga memberikan tempat bagi konsumen untuk memberikan komentar atau saran.
47. Sering memberikan briefing kepada semua supir dan selalu mengingatkan supir agar sering berkomunikasi dengan konsumen disaat ada waktu.

6.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka saran yang akan diberikan pada perusahaan adalah sebaiknya perusahaan dapat menerapkan usulan-usulan yang telah diberikan guna meningkatkan persepsi konsumen terhadap Andi's Travel.