

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil pengumpulan data, pengolahan data dan analisis, maka dapat disimpulkan:

1. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja pelayanan Bis Arimbi dapat dilihat dari Uji Hipotesis Ketidakpuasan, dimana hanya terdapat 5 variabel yang dirasakan puas oleh konsumen. Kelima variabel tersebut adalah:
  - a. Variabel 13  
→ Ketersediaan fasilitas hiburan (*tv, dvd player, musik*)
  - b. Variabel 18  
→ Ketersediaan gorden di dalam bis
  - c. Variabel 21  
→ Sopir dan kondektur memakai seragam saat melakukan perjalanan
  - d. Variabel 22  
→ Kerapihan seragam sopir dan kondektur
  - e. Variabel 26  
→ Pemberian bukti pembayaran melalui tiket
2. Posisi Bis Arimbi jika dibandingkan dengan para pesaingnya dapat dilihat dari Matriks Persaingan. Dimana posisi Bis Arimbi berada pada posisi unggul, bersaing, dan tertinggal. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 6.1.

Tabel 6.1  
Posisi Bis Arimbi Menurut Matriks Persaingan

Posisi	No	Variabel
Unggul	23	Keandalan bis selama perjalanan (mesin tidak rusak, tidak mogok)
	26	Pemberian bukti pembayaran melalui tiket
	21	Sopir dan kondektur memakai seragam saat melakukan perjalanan
	22	Kerapihan seragam sopir dan kondektur
Bersaing	1	Ketanggapan sopir untuk membantu penumpang
	2	Ketanggapan kondektur dalam mengangkat barang bawaan penumpang
	4	Keramahan kondektur dalam melayani penumpang
	5	Kesopanan kondektur dalam melayani penumpang
	6	Keamanan barang bawaan penumpang
	7	Adanya jaminan perusahaan untuk barang penumpang yang tertinggal
	10	Kemampuan perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen
	11	Kebersihan interior bis
	12	Ketersediaan alat pengharum otomatis interior bis
	13	Ketersediaan fasilitas hiburan (tv, dvd player, musik)
	16	Ketersediaan keranjang penyimpan makanan/minuman di kursi penumpang
	18	Ketersediaan gordena di dalam bis
	19	Kebersihan WC di dalam bis
	20	Ketersediaan air bersih yang memadai di WC
	24	Kenyamanan sopir dalam mengemudi
	25	Kesesuaian harga dengan yang tertera di tiket
27	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan	
28	Pemakaian fasilitas hiburan (tv, dvd player, musik) selama perjalanan	
30	Kesejukan AC di dalam bis	
Tertinggal	3	Kecepatan kondektur dalam menanggapi permintaan penumpang
	14	Keleluasaan jarak antar kursi penumpang (tidak sempit)
	8	Ketersediaan situs web site internet
	9	Adanya sarana bagi konsumen untuk memberikan komentar
	15	Ketersediaan tisu disetiap kursi penumpang
	17	Ketersediaan bantal disetiap kursi penumpang
	29	Ketepatan waktu keberangkatan

3. Usulan yang dapat diberikan kepada Bis Arimbi untuk meningkatkan persepsi konsumen dan meningkatkan pelayanan adalah:
  - Membuat SOP (*Standard Operation Procedure*) untuk kondektur yang berkaitan dengan pelayanan terhadap penumpang. SOP tersebut dapat berisi:
    - ❖ Kondektur langsung menanyakan kepada penumpang yang ingin menaiki Bis Arimbi, mengenai barang bawaannya jika ingin dibawa oleh kondektur.

- ❖ Jika ada barang bawaan penumpang yang ingin dibawakan, kondektur langsung menyimpan barang tersebut ke bagasi bawah atau bagasi dalam bis.
- ❖ Ketika penumpang turun dari bis, kondektur sebaiknya langsung ikut membantu menurunkan barang bawaan penumpang yang berada di bagasi dalam maupun bagasi bawah bis.
- ❖ Ketika meminta uang tiket kepada penumpang, kondektur memberi sapa dan salam terlebih dahulu kepada penumpang. Setelah itu barulah kondektur meminta uang tiket dengan senyuman kepada penumpang.
- ❖ Kondektur langsung menghidupkan fasilitas hiburan yang tersedia (tv, dvd, musik) saat bis akan memasuki jalan tol.
- Mengunci setiap kursi penumpang agar *reclining seat* hanya bisa digunakan sebesar 110-115 derajat kemiringan.
- Membuat *website* resmi perusahaan yang dapat berisi *company profile* (sejarah singkat, nomor kontak, alamat), jenis jasa yang ditawarkan, galeri foto armada bis, trayek yang tersedia beserta harga tiket, serta *form* pengaduan atau saran.
- Melakukan pembersihan WC setelah bis melakukan perjalanan.
- Memberikan tempat sampah kecil di dalam WC maupun di dalam bis.
- Menyediakan cadangan air bersih di dalam jirigen yang dapat diletakkan di belakang WC.
- Memberikan fasilitas *executive class* yang lebih memadai seperti adanya tisu, pengharum otomatis interior bis, bantal, kursi penumpang yang terdapat keranjang makanan/minuman.

## 6.2 Saran

Sebaiknya perusahaan bisa menerapkan usulan-usulan yang diberikan oleh peneliti, terutama untuk variabel-variabel yang dianggap sangat kritis.