

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon, antara lain :

1. Sebagian besar konsumen merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon.
2. Konsumen menyatakan tidak puas pada semua dimensi seperti dimensi *Responsiveness* sebanyak 139 responden menyatakan *customer service* yang satu dengan *customer service* yang lainnya tidak saling konfirmasi tentang waktu pemberangkatan konsumen, pada dimensi *Tangible* sebanyak 136 responden menyatakan kebersihan dan sarana dan prasarana yang tersedia di dalam mobil tidak bersih masih berada dibawah harapan konsumen, pada dimensi *Empathy* 134 responden menyatakan supir tidak menjemput dan mengantar konsumen tepat di depan rumah konsumen, pada dimensi *Reliability* 131 responden menyatakan pemesanan tempat duduk tidak sesuai dengan apa yang sebelumnya dipesan oleh konsumen, dan pada dimensi *Assurance* 125 responden menyatakan perilaku supir selama perjalanan, lebih banyak konsumen menyatakan supir melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa apa yang dirasakan oleh konsumen

terhadap pelayanan yang diberikan travel CV "X" rute Bandung-Cirebon secara umum tidak baik dengan harapan konsumen.

3. Di dalam ketidakpuasan yang dirasakan konsumen tetapi ada juga konsumen yang menyatakan puas, ini terlihat pada dimensi *Tangible* 46 responden menyatakan gedung travel CV "X" bersih sarana dan prasarana yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, dan pada dimensi *Reliability* 40 responden menyatakan pemesanan tempat duduk sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membaca penelitian ini.

5.2.1 Saran Teoritis

1. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan informasi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengadakan penelitian dengan topik yang sama.
2. Untuk memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya agar memerhatikan mengenai kesesuaian jumlah indikator dan jumlah item untuk setiap dimensinya.
3. Untuk memberikan informasi kepada peneliti selanjutnya agar memerhatikan sejauh mana kontribusi determinan terhadap variabel penelitian (kepuasan konsumen).

5.2.2 Saran Praktis

Bagi travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon disarankan :

1. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Tangible* seperti meningkatkan kualitas dari peralatan dan fasilitas yang tersedia seperti memperhatikan suhu udara AC, *seat belt* yang tersedia pada masing-masing tempat duduk, alat pemecah kaca dan alat pemadam kebakaran yang kecil jika suatu saat terjadi masalah di dalam kendaraan, kebersihan di dalam kendaraan, tempat duduk di dalam kendaraan sehingga konsumen merasa nyaman, dan penampilan supir travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon yang rapih dan bersih.
2. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Reliability* seperti penjemputan dan pengantaran konsumen sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon, dan penomoran kursi harus sesuai dengan apa yang telah dipesan sebelumnya oleh konsumen.
3. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Responsiveness* seperti pada pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon satu dengan *Customer Service* yang lain saling memberitahukan tentang data konsumen yang akan berangkat pada jam keberangkatan, sehingga tidak ada terjadi kesalahpahaman ketika konsumen yang akan berangkat menanyakan/menelepon terlebih dahulu sebelum berangkat kepada *Customer Service* yang telah ganti *shift*.

4. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Assurance* seperti supir travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon mengetahui dan melaksanakan apa yang telah dijadikan aturan oleh pihak manajemen travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon ketika supir melakukan pekerjaannya terhadap konsumen terutama mengendarai kendaraan di jalan raya seperti tidak menerima telepon pada saat mengendarai kendaraan, tidak merokok pada ruangan yang ber-AC, tidak mengendarai kendaraannya dengan kecepatan sangat tinggi, dan mematuhi peraturan lalu lintas.
5. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap dimensi *Empathy* seperti pihak manajemen travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon menanyakan kepada setiap konsumennya mengenai kualitas pelayanan travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon, sehingga pihak manajemen travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon dapat mengetahui kurang dan lebihnya pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon agar setiap karyawan travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon memiliki kepedulian yang lebih tinggi kepada konsumen travel CV “X” Rute Bandung-Cirebon.