

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Pemeriksaan manajemen yang telah dilakukan peneliti terhadap PO Setia Kawan bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja faktor-faktor mempengaruhi kualitas pelayanan, mengetahui faktor apa yang masih menjadi kelemahan dalam pelayanan, dan memberikan rekomendasi yang tepat agar kualitas pelayanan meningkat.

Berdasarkan pemeriksaan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja dari faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada PO Setia Kawan adalah:
  - a. Faktor *Tangible*/fisik yang dimiliki perusahaan masih kurang baik dalam hal kualitas, hal tersebut dapat terlihat dari penilaian responden pada kuesioner yang menghasilkan selisih negatif yang berarti bahwa kinerja faktor kualitas dibawah harapan/ekspektasi pelanggan. Selain itu beberapa pelanggan juga mengkritik fasilitas-fasilitas yang ada tidak berfungsi dengan baik seperti AC yang panas, DVD dan TV rusak yang membuat pelanggan kurang puas akan pelayanan dari PO Setia Kawan.
  - b. Faktor *Reliability*/keandalan yang dimiliki perusahaan masih kurang baik, hal tersebut dapat terlihat dari penilaian responden pada kuesioner yang menghasilkan selisih negatif serta adanya kritik dari pelanggan mengenai waktu penjemputan yang perlu dioptimalkan menandakan perusahaan belum cukup andal dalam melayani.
  - c. Faktor *Responsiveness*/daya tanggap yang dimiliki perusahaan masih kurang baik, hal tersebut terlihat dari penilaian responden pada kuesioner yang menghasilkan selisih negatif yang menandakan kinerja faktor tersebut dibawah ekspektasi pelanggan, selain itu pada kuesioner yang ada terdapat kritik dari pelanggan agar kru lebih sigap dalam menanggapi keluhan, yang mengartikan kurang cepatnya kru

yang bertugas untuk menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan selama perjalanan.

- d. Faktor *assurance*/kepastian yang dimiliki perusahaan masih kurang baik, hal tersebut terlihat dari hasil kuesioner yang ada menghasilkan selisih negatif, akan tetapi selisih faktor *assurance* merupakan yang paling rendah dari semua faktor, sehingga faktor *assurance* merupakan faktor yang paling baik kualitasnya pada pelayanan perusahaan. Dilihat dari kuesioner yang telah diisi oleh responden, ketidakpuasan responden disebabkan oleh kurangnya keramahan dan kesopanan kru dan keakuratan informasi yang diberikan pegawai.
  - e. Faktor *Emphaty*/kepedulian yang dimiliki perusahaan masih kurang baik, hal tersebut dapat terlihat dari hasil kuesioner yang menghasilkan selisih negatif yang menandakan bahwa kualitas dari faktor *emphaty* berada di bawah ekspektasi pelanggan, selain itu banyaknya kritik yang disampaikan pelanggan terutama dalam hal fasilitas menandakan bahwa perusahaan kurang memahami kebutuhan pelanggan yang menginginkan fasilitas yang berfungsi dengan baik demi kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan kuesioner maka peneliti menetapkan faktor *tangible*/fisik merupakan faktor yang menjadi kelemahan utama pada kualitas pelayanan PO Setia Kawan, hal tersebut diperkuat dengan banyaknya kritik atas fasilitas fisik yang dimiliki perusahaan seperti AC yang panas, DVD dan TV yang tidak berfungsi, toilet yang tidak bersih, dan pegawai yang tidak rapih dalam berpenampilan.
  3. Pemeriksaan manajemen dilakukan untuk menilai kinerja kelima faktor yang ada, yaitu faktor *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* melalui beberapa tahap yang sistematis, dimulai dari tahap *planning*, *work program*, *field work*, dan *development of findings and recommendation*. Tahap *planning* dilakukan untuk menemukan *critical area*/area yang kemungkinan menjadi masalah paling besar melalui observasi sekilas dan wawancara, setelah melakukan hal tersebut ditemukan bahwa *critical area* pada perusahaan ini adalah kualitas jasa. Kemudian masuk pada tahap *work*

program yang merupakan tahap untuk menentukan aktivitas-aktivitas apa saja yang akan dilakukan untuk meneliti *critical area* yang telah ditentukan agar permasalahan yang ada dapat ditanggulangi. Setelah menentukan rencana kerja maka dilakukan tahap *field work*, yaitu penerapan rencana kerja. Setelah melakukan *field work*, diketahui bahwa faktor tangible merupakan faktor yang menjadi kelemahan utama pada pelayanan PO Setia Kawan. Lalu setelah itu melakukan tahap *development of findings* untuk menjabarkan kondisi, kriteria, penyebab dan dampaknya pada perusahaan, setelah itu membuat rekomendasi yang tepat bagi perusahaan agar penyebab-penyebab terjadinya kondisi tersebut dapat dihilangkan.

## **Saran**

Selain rekomendasi-rekomendasi yang telah disebutkan di atas, peneliti memiliki beberapa saran agar kualitas pelayanan PO Setia Kawan dapat meningkat:

1. Pemeriksaan kondisi bus sebelum berangkat diperketat dan benar-benar dilakukan pemeriksaan pada seluruh fasilitas maupun kondisi mesin sehingga dapat mencegah hambatan yang mungkin terjadi di perjalanan.
2. Menyesuaikan waktu berangkat sesuai dengan jarak lokasi penjemputan karena tentu jika semakin jauh lokasi penjemputan pelanggan maka bus harus berangkat semakin lebih awal sehingga tidak telat.
3. Bagian luar kantor dibersihkan agar tidak banyak debu sehingga terlihat lebih bersih dan rapih.
4. Lampu kantor diganti dengan lampu yang berdaya lebih besar sehingga penerangan bagian dalam kantor menjadi lebih baik.
5. Pegawai lebih sigap dalam menanggapi keluhan
6. Pegawai harus bisa lebih kooperatif membantu pelanggan

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Saggaf, H. A. (1999). *Measuring Quality In Service Industry*. Saudi Arabia: King Fahd University.
- Barabino, B., Deiana, E., & Tilocca, P. (2012). Measuring service quality in urban bus transport: a modified SERVQUAL approach. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol 4 No.3*, 2388-252.
- Boynton, W. C., & Johnson, R. N. (2006). *Modern Auditing: Assurance Services and the Integrity of Financial Reporting*. New Jersey: John Wiley and Sons, Inc.
- Elder, R. J., Beasley, M. S., & Arens, A. A. (2015). *Auditing and Assurance Services*.
- Haughey, D. 2010. Pareto Analysis Step By Step. Project Smart. Retrieved from <http://www.projectsart.co.uk/pareto-analysis-step-by-step.html>
- Ibrahim. (1997). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mitra, A. (2008). Fundamentals Of Quality Control and Improvement. *Journal of The American Statistical Association*, 120.
- Parasuraman A, Z. V. (1993). SERVQUAL : A MULTIPLE - Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Polancik, G. (2009). *Empirical Research Method*.
- Reider, R. (2002). *Operational Review*. New Jersey: Wiley.
- Roscoe, J. (1975). *Fundamental Research Statistics For The Behavioural Sciences (2nd Edition)*. New York: Holt Rinehart & Winston.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business*. Wiley.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI YOGYAKARTA.