

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan dan saran. Kesimpulan diperoleh berdasarkan penelitian yang telah dilakukan. Selain itu, diberikan juga saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan yang menjadi jawaban dari rumusan masalah sebagai berikut.

1. Atribut layanan travel *door to door* rute Bandung-Cirebon di Andis Travel sejumlah 15 atribut, yaitu kebersihan interior kendaraan, kesesuaian tempat duduk dengan reservasi yang dilakukan penumpang, karyawan memberikan informasi untuk penjemputan, kemampuan mengemudi sopir, fasilitas di dalam travel berfungsi (AC, tempat duduk), karyawan berinisiatif untuk menolong penumpang, sopir memperhatikan keselamatan penumpang, keamanan barang dalam bagasi, kemampuan karyawan untuk menyelesaikan masalah, kesesuaian waktu penjemputan, kesesuaian waktu keberangkatan, karyawan berpenampilan baik dan rapih, kendaraan yang terawat, keinginan karyawan untuk menyelesaikan masalah penumpang, dan sopir memiliki pengetahuan mengenai rute perjalanan.
2. Terdapat 6 atribut yang harus diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu kebersihan interior kendaraan, kemampuan mengemudi sopir, fasilitas di dalam travel (AC, tempat duduk), sopir memperhatikan keselamatan penumpang, kesesuaian waktu keberangkatan, dan sopir memiliki pengetahuan terhadap rute perjalanan.
3. Terdapat 16 usulan perbaikan yang diberikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Andis Travel, yaitu pemberian tempat sampah di dalam travel, pemberian tanda larangan membuang sampah sembarangan beserta kontak keluhan dan saran, pembuatan *form* kondisi

alat kebersihan, penambahan pekerjaan bagi sopir, mengubah sistem pengujian tes masuk sopir dengan dua pendamping, melakukan perawatan mobil secara berkala, penambahan pekerja baru untuk mengecek dan merawat mobil, pemberian *reward* dan *punishment*, durasi kerja maksimal dua belas jam atau dua kali keberangkatan, menyiapkan kopi dan permen, penambahan durasi penjemputan, penambahan keterangan alamat penumpang, pemberian notifikasi kepada penumpang, pemberian GPS *offline* untuk rute penjemputan, melakukan pertukaran penumpang, dan melakukan pengaturan rute penjemputan sebelum berangkat untuk merencanakan keberangkatan dengan lebih matang.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada perusahaan dan penelitian selanjutnya adalah.

1. Menerapkan usulan perbaikan yang diberikan kepada Andis Travel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Melakukan evaluasi untuk mengidentifikasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.
3. Melakukan peninjauan kembali setelah menerapkan usulan perbaikan pada Andis Travel.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods* (12 ed.). New York: McGraw-Hill.
- Cronin Jr., J. J., & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. The Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Flanagan, J.C. (1954). *The Critical Incident Technique. Psychological Bulletin*. 51(4). 327-358.
- Hoffman, K. D., & Bateson, J. E. (2011). *Service Marketing*. USA: ISBN.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th edition)*. USA: Prentice Hall.
- Keiningham, T. L., Tiffany P. M., & Heather, E. (2003). *The Impact of Customer Satisfaction on Share-of-Wallet in a Business-to-Business Environment. Journal of Service Research*, 6 (1), hal.37–50.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management Millenium Edition*. USA: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles Of Marketing* (14 ed.). USA: Prentice-Hall.
- Ladhari, R. 2009. *Service Quality, Emotional Satisfaction, and Behavioural Intentions. Journal in the Hotel Industry*, 8, 309-315. Doi: 10.1108/09604520910955320.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Montgomery, D. C. (2003). *Applied Statistics and Probability for Engineers* (3 ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research Mehods for Business: A Skill Building Approach* (4 ed.). USA: Prentice-Hall.
- Supranto, J. (1981). *Metode Riset: Aplikasinya Dalam Pemasaran*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Sutalaksana, I.Z., Anggawisastra, R., & Tjakraatmadja, J.H. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*, Bandung: Industri Institut Teknologi Bandung.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, Yogyakarta: BPFE.

- Tontini, G dan Picolo, J.D. (2010), *Improvement Gap Analysis, Managing Service Quality*, Vol. 20 Iss: 6pp. 565-584.
- Tontini, G dan Silveira A. (2007), *Identification of Satisfaction Attributes Using Competitive Analysis of The Improvement Gap. International Journal of Operation & Production Management*, Vol. 27 Iss: 5. 482-500.
- Wright, L., & Lovelock, C. H. (1999). *Principles of Service Marketing and Management*. Prentice-Hall.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., dan Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, USA: The Free Press