

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan CV. Alfar Travel di Mukomuko, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil identifikasi variabel pada dimensi kualitas pelayanan transportasi adalah *tangible* terdapat 5 variabel, *reliability* terdapat 4 Variabel, *responsiveness* terdapat 5 variabel, *assurance* terdapat 3 variabel dan *empathy* terdapat 5 variabel.
2. Hasil dari dimensi kualitas pelayanan yang menjadi harapan pelanggan pada CV. Alfar Travel belum memuaskan, hal ini terlihat dari kelima dimensi yang diukur rata-rata memiliki nilai negatif (gap) yaitu *tangibles* sebesar -0,45, *reliability* gap sebesar -0,34, *responsiveness* nilai gap -0,17, empati nilai gap -0,19 dan gap *assurance* sebesar -0,12. Disimpulkan bahwa gap terbesar terdapat pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) yaitu -0,45. Artinya dimensi *tangibles* memiliki preferensi paling besar antara persepsi dan ekspektasi dibandingkan dengan dimensi lainnya. Perbaikan pada *tangibles* ini secara umum yaitu perbaikan pada penyediaan kantong plastik untukantisipasi pelanggan yang mabuk ,sopir travel mengemudi mobil dengan baik, kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang dan Penyediaan hand sanitizer, air minum dan bantal
3. Berdasarkan data yang diperoleh, variabel pelayanan yang perlu ditingkatkan dilihat dari output melalui diagram Kartesius, variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan adalah total atribut yang masuk dalam kuadran I untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:
 - a. Tersedia kantong plastik untukantisipasi pelanggan yang mabuk (V2).
 - b. Penyediaan hand sanitizer, air minum dan bantal didalam mobil (V3).

- c. Kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang (V4).
- d. Sopir travel mengemudi mobil dengan baik (V6).

6.2 Saran

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan dan manajemen CV. Alfar Travel meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan secara merata.
2. Semoga hasil penelitian ini menjadi acuan dan masukan untuk penelitian selanjutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa transportasi travel.
3. Diharapkan agar peningkatan kualitas pelayanan pada CV. Alfar Travel dilakukan secara merata dan berkesinambungan.