

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Tujuan penelitian ini adalah pertama, untuk mengidentifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan pada travel Rimbo Bujang, Kedua yaitu untuk menentukan spesifikasi pelayanan travel Mandiri Ceria dengan metode QFD. Analisis dan pembahasan hasil data pengolahan pada penelitian ini mengenai kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan jasa, maka didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa didapatkan 23 variabel dari penyebaran kuuesioner semi terbuka dan dikelompokkan kedalam dimensi kualitas pelayanan yang dibagi menjadi 5 dimensi yaitu :
 - a. Dimensi *tangible*(bukti langsung)
 1. Kondisi AC normal dan tempat penyimpanan barang
 2. Penyediaan handsanitizer, air minum dan didalam mobil
 3. Tersedia kantong plastic untukantisipasi pelanggan yang mabuk
 - b. Dimensi *Reliability* (keandalan)
 1. Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan
 2. Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen.
 3. Memberikan suasana perjalanan baik
 - c. Dimensi *Responsiveness* (daya tanggap)
 1. Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket.
 2. Memberikan pelayanan yang cepat pada setiap pelanggan
 3. Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib mencari pengganti atau cadangan mobil.
 4. Memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa membedakan status.
 5. Memberikan pelayanan ketika ada penumpang untuk berhenti sebentar, yang untuk buang air kecil

d. Dimensi *Assurance* (jaminan)

1. Sopir travel berpakaian dengan rapi dan sopan
2. Sopir travel mengemudi mobil dengan baik
3. Sopir bertanggung jawab terhadap keselamatan penumpang mulai dari proses penjemputan hingga ke tempat tujuan penumpang
4. Harapan konsumen terhadap Travel bersedia memberikan jaminan keselamatan kepada konsumen selama pemakaian jasa travel
5. Menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap jasa travel selama perjalanan.
6. Jaminan berupa pengembalian uang jika pihak travel tidak lekas menemukkan pengganti
7. Jaminan keselamatan terhadap penumpang dengan tata cara berkendara yang baik dan benar

e. Dimensi *emphaty* (empati)

1. Memberikan pelayanan bantuan dalam memecahkan setiap masalah penumpang.
 2. Menjalin hubungan yang baik pada setiap pelanggan.
 3. Memberikan pelayanan dan siap membantu pelanggan selama perjalanan
 4. Proses pembayaran yang memudahkan konsumen pada saat melakukan transaksi
 5. Pelayan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan pelanggan.
2. Dari hasil yang di dapatkan dengan menggunakan QFD bahwasannya hasil keseluruhan yang diteliti dari spesifikasi teknik yang di prioritaskan yang harus diperbaiki oleh CV. Mandiri Ceria
- a. Dari hasil spesifikasi teknik prioritas pertama didapatkan hasil yaitu :
1. Kualitas SDM.
 2. Pelayanan Travel.

3. Fasilitas Mobil.
 4. Kemampuan Pelayanan Petugas Melayani Pelanggan.
 5. Kenyamanan Mobil.
 6. Kondisi Mobil.
 7. Kejelasan Informasi dan Pemesanan.
 8. Menindak Lanjuti Kritik Dari Saran Yang Diterima.
- b. Dalam hasil penelitian travel Mandiri Ceria menjadi travel terbaik dari pada para pesaingnya seperti travel Rimbo Trans Wisata dan travel Vadia.
- c. Travel Mandiri Ceria unggul di sektor pelayanan seperti :
1. Kondisi AC mobil normal dan tempat penyimpanan barang.
 2. Kondisi fisik mobil yang disediakan memberikan kenyamanan dan kebersihan.
 3. Memberikan suasana perjalanan yang baik.
 4. Memperbaiki standar pelayanan tanpa harus menerima kritik dulu dari konsumen.
 5. Pihak travel sigap melayani konsumen ketika memesan tiket.
 6. Jika penumpang telah pesan tiket namun travel penuh, pihak travel wajib memberikan pengganti atau cadangan mobil.
 7. Memberikan pelayanan pada semua konsumen tanpa membedakan status.
 8. Sopir Travel mengemudi mobil dengan baik.
 9. Pelayan sopir yang ramah selama perjalanan dan sering berbaur dengan penumpang.
- d. Kekurangan bisa diperbaiki oleh CV. Mandiri Ceria.

6.2 Saran

1. Untuk proses implementasi strategi harus segera ditindak lanjuti oleh pihak travel, sesuai dengan skala prioritas yang ada untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk hasil penelitian ini akan bisa menjadi acuan untuk penelitian berikutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan dibidang transportasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Deny Wibisono (2019) Analisis Kualitas Layanan Pendidikan Menggunakan Matriks Importance Performance Analysis di Sekolah XYZ Jurnal Optimasi Teknik Industri Vol.1 No. 2, Hal : 14-20
- Febrianto, Rudi dkk. (2019). Analisa Tingkat Kepuasan Pelanggan Travel Padang – Pekanbaru Pada PT. Putra Nusa Mulya Dengan Pendekatan *Fuzzy Servqual* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. Jurnal Teknologi . Vol.7, No.2, Hal : 201-219.
- Kotler, Philip, 1994, Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Edisi Kedelapan, Jilid I, Fakultas Ekonomi UI, Jakarta.
- Paramita Meryana Santya, dkk (2014). Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (service quality) dan Six Sigma (Studi Kasus Pada “Restoran Dahlia” Pasuruan). Jurnal Industria Vol. 4 No 3, Hal : 102-115.
- Sahuri, Ahmad. 2016. Analisa Penerapan Model *Maintenance Quality Function Deployment* (MQFD) untuk Meningkatkan Kualitas Pemeliharaan pada Unit Listrik Aliran Atas Daop 1 Jakarta PT. Kereta Api Indonesia. Universitas Mercu Buana.
- Santoso, Haryo (2006). Meningkatkan Kualitas Layanan Industri Jasa Melalui Pendekatan Integrasi Metoda *Servqual-Six Sigma* Atau *Servqual – QFD*. Jurnal J@TI Undip, Vol.1, No.1.
- Sutawidjaya dan Asmarani (2018). Evaluasi Pelayanan Publik Produk Hukumonline.com Untuk Mengetahui Kebutuhan Pelanggan Kasus PT Justika Siar Publika. Jurnal JDM, Vol. I No.01, Hal : 32-45
- Tjiptono F, 1995, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono F, Fandy dan Diana, Anatasia. (2000). Total *Quality Management*, Edisi Revisi, Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono F, Chandra G. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi Yogyakarta

Wibowo, Arif. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum dan Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Ilmu Manajemen. Vol.11, No.2, Hal : 67-73.

Yamit, Zulian, (2004), Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, PT. Ekonomia, Yogyakarta.