

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian, kesimpulan penelitian mengenai upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis analisis service quality pada Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia adalah :

1. Berdasarkan dari deskripsi variabel, sebagian besar responden memiliki tingkat harapan yang sangat tinggi yaitu 77 orang atau 76,24% sedangkan sebagian besar responden memiliki tingkat kepuasan yang sangat rendah yaitu 76,24%.
2. Berdasarkan gap dari indikator, dapat diketahui untuk masing-masing atribut, selisih yang didapatkan masih bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa pada tiap atribut, nilai kepuasan pelanggan masih minus atau dapat dikatakan bahwa pelanggan masih belum puas dengan jasa PT Kartika Jaya Kasih Karunia. Peringkat ketidak puasan dari tertinggi adalah konsumen travel selalu tepat waktu dan peringkat ketidak puasan terendah adalah interior dari Travel terlihat baru.
3. Berdasarkan diagram kartesius, terdapat 11 indikator yang dianggap penting oleh pelanggan namun masih belum memuaskan pelanggan sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan oleh travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia.

4. Dari 11 indikator yang dianggap penting oleh pelanggan tersebut, perbaikan yang harus dilakukan dengan melihat dari *improvement ratio* nilai tertinggi adalah pada Konsumen tidak menunggu lama untuk diantar, Travel merupakan perusahaan travel yang bereputasi dan Travel melakukan penyemprotan disinfektan pada setiap armadanya yaitu 1,05 dan terendah adalah Interior dari Travel terlihat baru dan Travel mudah untuk dihubungi konsumen yaitu 1,03.
5. Berdasarkan matriks HOQ, prioritas utama *technical descriptor* yang harus menjadi perhatian bagi PT Kartika Jaya Kasih Karunia sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis analisis service quality pada Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia adalah dari sisi penekanan akan keamanan berkendara.
6. Perbaikan yang telah dilakukan oleh Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia antara lain adalah penyediaan mobil cadangan, montir pribadi untuk reparasi mobil travel, perhatian terhadap kebersihan mobil travel, pemesanan menggunakan Whatsapp, dan harga khusus untuk penumpang mahasiswa/pelajar. Berdasarkan usaha yang dilakukan untuk perbaikan layanan dari PT Kartika Jaya Kasih Karunia, perusahaan melakukan survey kepada penumpang travel yang memberikan penilaian positif kepada PT Kartika Jaya Kasih Karunia. Penumpang menyatakan puas dengan pelayanan seperti kesopanan dari sopir, ketepatan waktu penjemputan dan pengantaran

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat diberikan untuk kemajuan perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia perlu untuk memberikan penekanan kepada sopir untuk selalu memperhatikan keamanan berkendara dibandingkan sampai ke tujuan dengan cepat sebab keamanan dan keselamatan seluruh penumpang semuanya berada di tangan sopir.
2. Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia perlu untuk memperhatikan ketepatan waktu dalam mencapai tujuan. Hal ini dilakukan dengan memberikan toleransi keterlambatan hingga 20 menit di luar terjadinya kecelakaan di jalan atau hambatan yang timbul sepanjang perjalanan yang tidak dapat dikendalikan atau penumpang diberikan voucher untuk penggunaan jasa travel Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia berikutnya.
3. Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia perlu untuk memberikan informasi yang uptodate terkait dengan jasa Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia melalui media sosial. Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia dapat memberikan informasi mengenai cara pemesanan, rute dan tarif sehingga dapat memberikan informasi bagi penumpangnya.
4. Implementasi perbaikan yang sudah dilakukan oleh Biro Travel PT Kartika Jaya Kasih Karunia yaitu penyediaan mobil cadangan, montir pribadi untuk reparasi mobil travel, perhatian terhadap kebersihan mobil

travel, pemesanan menggunakan Whatsapp, dan harga khusus untuk penumpang mahasiswa/pelajar perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

