

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis yang sudah dibahas sebelumnya, pada penelitian ini peneliti menyimpulkan:

1. Karakteristik responden menunjukkan bahwa sebagian responden berjenis kelamin laki-laki (61,25%). Usia responden yang menggunakan jasa transportasi CV Samosir Indah Travel Medan sebagian besar berusia antara 20-25 tahun (30%). Dan sebagian besar responden mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa (42,5%).
2. Tingkat kepentingan pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan CV Samosir Indah Travel menunjukkan bahwa dimensi fisik (*tangibles*) memiliki nilai rata-rata tingkat kepentingan tertinggi (4,30) dan yang terendah adalah kepedulian (*empathy*) (3,75). Dalam tingkat kinerja, dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai rata-rata tingkat kepuasan yang paling rendah yaitu (2,24) dan yang lebih tinggi adalah Bentuk fisik (*Tangibles*) (4,19).
3. Hasil IPA menunjukkan bahwa atribut yang berada di kuadran A yang merupakan prioritas utama yang harus yang harus diperbaiki dan ditingkatkan, karena belum memenuhi harapan konsumen secara menyeluruh antara lain ketepatan waktu penyediaan mobil bila ada pemesanan melalui telepon (5), ketersediaan waktu untuk menanggapi

keluhan penumpang (6), ketepatan waktu untuk mengantarkan penumpang ketempat tujuan (7), kemampuan karyawan tuk menepati janji kapan pelayanan akan diberikan (8), dan kepedulian karyawan untuk memahami suasana penumpang (20).

4. Analisis terhadap tingkat kesesuaian menunjukkan bahwa atribut-atribut mutu pelayanan yang tertinggi dari seluruh dimensi adalah dimensi *tangibles* (99,33%), sedangkan yang terendah adalah dimensi *reability* (52,14%). Urutan prioritas atribut peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kesesuaian yang paling rendah adalah kemampuan karyawan untuk menepati janji kapan pelayanan akan diberikan (40,88%), sedangkan fasilitas di dalam mobil sebagai fasilitas pelayanan (110,82%) adalah atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi.
5. Berdasarkan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh indeks kepuasan sebesar 64,40%, nilai itu berada pada selang (51% - 65%) yang artinya secara keseluruhan responden menyatakan cukup puas terhadap pelayanan yang telah diberikan CV Samosir Indah Travel Medan.

## 5.2 Saran

1. Sebaiknya pihak CV Samosir Indah Travel harus lebih memperhatikan mutu pelayanannya seperti lebih memperhatikan jadwal keberangkatan, waktu tunggu yang lama, pemberian pelayanan yang cepat, ketanggapan jika ada pemesanan mobil melalui telepon, dan ketersediaan waktu menanggapi keluhan penumpang.

2. Atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi sebaiknya pihak CV Samosir Indah Travel Medan dapat mempertahankannya, karena hal itu akan menjadi suatu keunggulan dan memberikan keuntungan bagi CV Samosir Indah Travel Medan. Seperti fasilitas mobil, tarif pembayaran sesuai dengan jarak yang ditempuh, kemampuan karyawan untuk menolong penumpang, dan kejujuran karyawan untuk mengembalikan barang bawaan penumpang yang tertinggal.
3. Seluruh karyawan yang bekerja di CV Samosir Indah Travel Medan hendaknya diberikan tambahan keterampilan dan kesigapan dalam memberikan pelayanan sehingga para pelanggan tidak merasa kecewa telah menggunakan jasa transportasi biro perjalanan CV Samosir Indah Travel Medan.
4. CV Samosir Indah Travel Medan ada baiknya menyediakan kotak saran untuk mengetahui bagaimana kinerja yang sudah dirasakan oleh para penumpang dan juga untuk mengetahui apa yang menjadi keluhan-keluhan dari para penumpang selama menggunakan jasa transportasi tersebut sehingga dapat menjadi pertimbangan baru bagi CV Samosir Indah Travel Medan untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja perusahaan sehingga tidak akan mengecewakan para pelanggan lagi.