

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap kepuasan pelanggan pada PO. Warga Baru Subang Jurusan Subang-Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas jasa yang ditawarkan PO. Warga Baru yaitu diantaranya ketepatan waktu, kapasitas penumpang, keahlian sopir mengendarai bis, pemberian fasilitas interior seperti adanya AC, TV dan yang lainnya, kehandalan kendaraan, standar keamanan, keramahan dan kesopanan karyawan, respon terhadap keluhan konsumen, desain produk, reputasi kendaraan.
2. Kualitas jasa pada PO. Warga Baru Subang berdasarkan harapan responden yang telah dirasakan adalah baik. Hal ini dapat terlihat dari rata-rata harapan responden yang merasa setuju atas kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan dengan nilai rata-rata skor sebesar 3,648.
3. Tanggapan responden terhadap kondisi kepuasan pelanggan pada PO. Warga Baru Subang yang telah dirasakan oleh pelanggan adalah puas, hal ini dapat terlihat dari rata-rata tanggapan yang menyatakan puas dengan nilai rata-rata skor 3,747 atas upaya perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya melalui pemberian kualitas jasa dengan pelayanan yang baik, sehingga pelanggan akan loyal terhadap bis Warga Baru Subang.

4. Dengan menbandingkan antara harapan dan tanggapan dari hasil kuisioner ,dapat dinyatakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh P.O Warga Baru dapat memenuhi keinginan konsumen atau konsumen terpuaskan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran yang penulis ajukan berdasarkan tanggapan responden dan analisis dari penelitian mengenai hubungan kualitas jasa dengan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. PO. Warga Baru Subang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan lebih memperhatikan kembali kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan yang lebih baik untuk mencapai kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan, mengingat pesaing jasa transportasi semakin pesat. Dengan cara memperbaiki dan memanfaatkan fasilitas dan kehandalan kendaraan serta diharapkan design produk (Bis) lebih menarik.
2. Diharapkan setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa terutama jasa transportasi agar lebih melengkapi fasilitas yang diberikan untuk terciptanya kenyamanan dan keamanan serta meningkatkan pengembangan produk yaitu memperluas jangkauan wilayahnya dan fungsi transportasi lain misalnya Bis untuk pariwisata dan jasa pengiriman barang.
3. Untuk lebih meningkatkan ketepatan untuk sampai ke daerah yang dituju, sebaiknya PO.Warga Baru menambah pelayanan untuk bis cepat, sehingga diharapkan kebutuhan penumpang yang membutuhkan ketepatan waktu sampai tujuan lebih terpuaskan.
4. Dalam rangka mendukung program pemerintah yaitu program langit biru,yang lebih mencintai lingkungan. Disarankan untuk PO.Warga Baru agar memiliki armada yang lebih ramah lingkungan dalam penggunaan mesin kendaraannya,bisa dilakukan dengan penggunaan bahan bakar biodiesel.

Sekaligus hal ini bisa menjadi daya saing, karena akan menghemat biaya operasional kendaraan, sehingga semua sumberdaya akan beralih ke dalam pelayanan terhadap konsumen. Dan konsumen akan lebih terpuaskan, dengan adanya kepedulian yang lebih PO. Warga Baru.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buchari Alma, 2004. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Ke enam. Bandung : Alfabeta.
2. Fandi tjiptono, 2001, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta :Andi.
3. Fandi tjiptono 2002. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2, Cetakan Ke enam, Yogyakarta : Andi.
4. Moh. Nazir. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta. Galia Indonesia.
5. Masri Singarimbun, *Metode Penelitian Survey*. Jakarta : LP3S.
6. Maringan M. Simbolon, 2003. *Ekonomi Transportasi*. Ghalia Indonesia : Jakarta
7. Nirwana, 2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa*. Cetakan Pertama, Dioma : Malang.
8. Lerbin R. Aritonga, 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
9. Richard F. Gerson, 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM : Jakarta
10. Philip Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, PT. Prenhallindo : Jakarta
11. Prof. DR. Sugiyono. 2007, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung, Alfabeta.

Subang, 20 November 2007

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara-i
Pelanggan Bis Warga Baru
Di
Subang

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Ira Yuniar Sari
Jurusan : Manajemen D3
NIM : 04.04.002

Sehubungan dengan penelitian yang akan kami lakukan dalam penyusunan Tugas Akhir guna meraih gelar Diploma III di Universitas Widyatama Bandung, maka untuk mendapatkan data yang diperlukan kami mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara-i untuk mengisi daftar pertanyaan yang kami ajukan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tinjauan Kepuasan Pelanggan (Penumpang) pada PO. Warga Baru Cabang Subang.

Seperti layaknya penelitian ilmiah, kami menjamin kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Saudara-i. Kesedian Bapak/Ibu/Saudara-i mengisi daftar pertanyaan yang kami ajukan merupakan bantuan yang sangat berharga bagi kami. Atas segala bantuan dan kelapangan hati Bapak/Ibu/Saudara-i, kami ucapkan terima kasih.

Subang, 20 November 2007
Hormat saya,

Ira Yuniar Sari

BAGIAN A. HARAPAN KONSUMEN

Isilah informasi yang sesuai dengan keadaan Bapak/Ibu/Saudara-I saat ini.

1. Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
2. Umur	
3. Pendidikan	1. SD 2. SLPT 3. SLTA 4. PENDIDIKAN TINGGI
4. Pekerjaan	
5. Pendapatan Per bulan	

Petunjuk pengisian : untuk pertanyaan No 1 sampai dengan No 10.

Dibawah ini terdapat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan Bapak/Ibu/Saudara-I, sebagai konsumen atau pelanggan angkutan darat Warga Baru Subang-Jakarta. Terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut Bapak/Ibu/Saudara-I dimohon untuk memilih angka-angka dari 1 sampai dengan 5 dengan cara menuliskannya disebelah kiri nomor pertanyaan yang ada.

Angka 1 menunjukkan Sangat tidak setuju.

Angka 2 menunjukkan Tidak setuju.

Angka 3 menunjukkan Ragu-ragu.

Angka 4 menunjukkan Setuju.

Angka 5 menunjukkan Sangat Setuju.

Disini tidak ada jawaban yang benar atau salah, kita lebih melihat angka-angka terbaik dari persepsi Bapak/Ibu/Saudara-I tentang Kualitas Jasa Angkutan Darat Subang-Jakarta Pada PO .Warga Baru Cabang. Subang.

1. Harapan responden mengenai ketepatan waktu pemberangkatan dan waktu tibanya ketempat tujuan.

() STS () TS () RR () S () SS

2. Harapan responden mengenai kapasitas penumpang saat pemberangkatan bis

() STS () TS () RR () S () SS

3. Harapan responden mengenai keahlian pengemudi dalam mengendarai bis sehingga memberikan rasa nyaman kepada penumpang

() STS () TS () RR () S () SS

4. Harapan responden mengenai kelengkapan Interior

() STS () TS () RR () S () SS

5. Harapan responden mengenai kehandalan bis (untuk tidak rusak, mogok dalam perjalanan)

() STS () TS () RR () S () SS

6. Harapan responden mengenai standar keamanan kendaraan yang diberikan pengelola bis

() STS () TS () RR () S () SS

7. Harapan responden terhadap keramahan dan kesopanan karyawan

() STS () TS () RR () S () SS

8. Harapan responden mengenai respon perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen

() STS () TS () RR () S () SS

9. Harapan responden mengenai Desain dari Exterior bis

() STS () TS () RR () S () SS

10. Harapan responden mengenai reputasi atau Image perusahaan

() STS () TS () RR () S () SS

BAGIAN B. TANGGAPAN KONSUMEN

1. Tanggapan responden mengenai ketepatan waktu pemberangkatan dan waktu tibanya ketempat tujuan.
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
2. Tanggapan responden mengenai kapasitas penumpang saat pemberangkatan bis
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
3. Tanggapan responden mengenai keahlian pengemudi dalam mengendarai bis sehingga memberikan rasa nyaman kepada penumpang
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
4. Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan Interior
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
5. Tanggapan responden mengenai kehandalan bis (untuk tidak rusak, mogok dalam perjalanan)
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
6. Tanggapan responden mengenai standar keamanan kendaraan yang diberikan pengelola bis
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
7. Tanggapan responden terhadap keramahan dan kesopanan karyawan
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS
8. Tanggapan responden mengenai respon perusahaan dalam menanggapi keluhan konsumen
☐ STS ☐ TS ☐ RR ☐ S ☐ SS

9. Tanggapan responden mengenai Desain dari Exterior bis

() STS () TS () RR () S () SS

10. Tanggapan responden mengenai reputasi atau Image perusahaan

() STS () TS () RR () S () SS

Subang, 15 November 2007

Kepada Yth.
Ketua Jurusan
Fakultas Bisnis dan
Manajemen D-III
Universitas Widyatama.
Di Tempat

Dengan hormat,

Berkenaan dengan surat permohonan Survei di PO. Warga Baru Subang, atas nama Ira Yuniar Sari dengan NRP: 04.04.002 maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak berkeberatan dan dapat menyetujui permohonan tersebut.

Selama melakukan Survei kepada yang bersangkutan diwajibkan mentaati tata tertib yang berlaku di perusahaan kami.

Demikian surat kami, atas perhatian Bapak kami ucapkan terima kasih.

Subang, 26 November 2007

Hormat saya,

H. Maman Sumadi
Pimpinan