BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berdasarkan matriks *Service Quality* diperoleh temuan sebagai berikut :
   a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dikatakan belum maksimal, hal ini dilihat dari masih banyaknya atribut yang perlu untuk diperbaiki.
   b. Terdapat 15 atribut yang perlu diperbaiki seperti atribut yang termasuk dalam dimensi Tangible yaitu Terdapat kelengkapan kunci roda, dongkrak, safety stop, ban serep, dan kotak P3K dalam mobil, Penampilan pegawai yang rapi dan menarik, Kondisi mesin layak pakai, Kebersihan interior dan eksterior mobil, Terdapat kelengkapan surat-surat kendaraan (STNK, Fasilitas ruang duduk yang luas dan nyaman. Pada atribut yang termasuk dalam dimensi Kehandalan (*reliability*) yaitu Ketepatan waktu *delivery order*, Ketepatan waktu administrasi, Kemudahan dalam pembayaran (debit, kartu kredit, Daya tanggap (*responsiveness*, *Responsive* dalam permintaan konsumen, Keluhan konsumen ditanggapi dengan cepat, Staf dapat memberikan pelayanan administrasi secara cepat kepada konsumen. Atribut yang masuk dalam dimensi Jaminan (*assurance*) yaitu Kemampuan staf atau pegawai dalam menganalisis masalah, dan atribut yang termasuk dalam dimensi Empati (*Emphaty*) yaitu mengingat masalah dan prefensi pelangan sebelumnya, Staf mengenal nama pelanggan, Staf mampu memahami dan peduli terhadap kebutuhan konsumen.
2. Berdasarkan pemetaan matriks *Servqual* yang diintegrasikan dengan model KANO adalah sebagai berikut :
   a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan berdasarkan penelitian ini dikatakan belum maksimal, karena masih adanya atribut yang harus diperbaiki. Pernyataan tersebut menunjukan bahwa pelanggan belum

menerima atribut-atribut yang disediakan oleh B-Shutle. Seperti perhitungan dibawah ini merupakan perhitungan untuk kepuasan pelanggan B-*Shuttle*.

$$kepuasan = persepsi - ekspektasi$$
$$kepuasan = 2{,}03 - 3{,}57$$
$$kepuasan = -1{,}54$$

Dikatakan bahwa nilai kepuasan pelanggan dengan kategori rendah, setiap dimensi artinya pada seluruh dimensi yang dimaksud harus dilakukan perbaikan yang signifikan guna mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

b. Terdapat 15 atribut yang perlu diperbaiki seperti atribut yang termasuk dalam dimensi *Tangible* yaitu Penampilan pegawai yang rapi dan menarik, dan Kebersihan interior dan eksterior mobil. Pada atribut yang termasuk dalam dimensi Kehandalan (*reliability*) yaitu Ketepatan waktu *delivery order*, harga yang diberikan terjangkau. Dalam dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) atribut yang perlu mendapat perbaikan yaitu dapat memberiakn informasi dengan cepat, dan staf dapat memberikam pelayanan administrasi secara cepat kepada konsumen. Atribut yang masuk dalam dimensi Jaminan (*assurance*) yaitu Kemampuan staf atau pegawai dalam menganalisis masalah, dan atribut yang termasuk dalam dimensi Empati (*Emphaty*) yaitu Staf mampu memahami dan peduli terhadap kebutuhan konsumen

6.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka untuk mengimplementasikan upaya-upaya perbaikan berdasarkan model analisis Kano, saran kepada pihak perusahaan B-*Shuttle* adalah sebagai berikut :

1. Menerapkan manajemen mutu pelayanan dengan menekankan aspek kerapihan dan penampilan pada pegawai dapat diberikan seragam perusahan khusus untuk pegawai. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan performa dari pegawai kepada pelanggan untuk menimbulkan rasa nyaman terhadap pelangan.

2. Dalam bisnis jasa sewa mobil, kebersihan mobil harus diperhatikan oleh perusahaan tidak hanya pada saat mobil berada digarasi perusahaan tetapi ketika mobil diserahakan kepada pelangan. Hal ini pegawai perlu diberikan pelatihan menegenai kebersihan eksterior dan interior mobil.
3. Memperbaiki sistem komunikasi layanan konsumen diperusahaan (*customer service*) dengan bentuk yang disesuaikan kebutuhan.
4. Mengadakan pelatihan terhadap pegawai mengenai administrasi dalam manajemen perusahaan jasa, ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pekerjaan administrasi. Hal selanjutnya yang dapat dilakukan adalah memperbaiki sistem rekrutmen pegawai administrasi dengan menekankan pada kemampuan administrasi yang dimiliki pegawai.
5. Mengadakan pelatihan terhadap pada pegawai tentang *problem solving* dalam pekerjaannya, hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan intensitas *asessment* (penilaian) pekerjaan pegawai secara reguler untuk membantu mereka mampu menghadapi masalah dan memiliki solusi secara cepat.
6. Meningkatkan kemampuan staf/pegawai dalam kapasitas pribadi dalam perusahaan. Atribut ini menekankan pentingnya staf memahami untuk berusaha menjadi teman bagi pelanggan.