

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas jasa Siliwangi Trans Shuttle lebih unggul di bandingkan jasa Ciaul Travel. Selain itu di bawah ini merupakan hasil dari penelitian tentang implementasi metode *Quality Function Deployment* untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada Siliwangi Trans Shuttle, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen sebagai prioritas yaitu kompetensi pengemudi, interior dan eskterior armada, sikap pengemudi dan tampilan pengemudi.
2. Teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memenuhi keinginan konsumen terhadap kualitas jasa diantaranya yaitu, SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan.
3. Hubungan antara prioritas keinginan konsumen dengan teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu yang memiliki nilai tertinggi SOP, pengemudi melakukan konfirmasi kepada admin jika terjadi kecelakaan, sedangkan yang terendah yaitu perusahaan melakukan brifing.
4. Upaya prioritas antara teknik pelayanan oleh perusahaan yaitu pengemudi mengucapkan terimakasih dan kondisi ruangan pool nyaman.

5. Hubungan antara berbagai teknik pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan yaitu yang memiliki nilai interaksi paling banyak setiap harinya pengemudi mencuci armada dan paling sedikit perusahaan membuat sticker call armada.
6. Diketahui bahwa perbandingan kualitas jasa perusahaan lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang dapat dilihat dari indikator kualitas persepsi konsumen.



5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka penulis memberikan saran dalam rangka untuk meningkatkan kualitas jasa pada perusahaan jasa Siliwangi Trans Shuttle antara lain sebagai berikut :

1. Perusahaan tetap mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang diinginkan konsumen sebagai prioritas.
2. Perusahaan selalu mengingatkan pengemudi dan admin jangan sampai terjadi lepas kontak.
3. Dalam hubungan ini pastikan terlebih dahulu bahwa armada dalam kondisi yang baik.
4. Penampilan dan sikap pengemudi harus diutamakan.
5. Setelah jam kerja pengemudi dan admin harus selalu mengecek kondisi armada.
6. Perusahaan selalu memberikan kualitas pelayanan jasa dan inovasi agar lebih unggul dari pada pesaingnya.