

## BAB VI PENUTUP

Bab ini bersikan penutup dari penelitian yang dilakukan. Adapun isi dari bab penutup ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, kesimpulan yang didapat pada penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan *Sumatrans Travel* masih belum sesuai dengan harapan konsumen dibuktikan dengan adanya *gap* negatif untuk 22 atribut pelayanan yang menjadi instrumen penelitian. Atribut pelayanan dengan nilai *gap* terbesar yaitu REL2 (waktu keberangkatan yang sesuai dengan jadwal) dengan nilai sebesar -1,099. Dimensi pelayanan dengan nilai *gap* tertinggi didapat pada dimensi *reliability* dengan nilai sebesar -0,883. Artinya, harapan konsumen yang tinggi pada kemampuan atau kehandalan pihak *Sumatrans Travel* dalam memberikan pelayanan yang akurat tidak sebanding dengan kinerja yang dirasakan oleh konsumen.
2. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki ialah atribut pelayanan yang berada pada kuadran I *quadrant analysis*. Adapun urutan prioritas perbaikan atribut layanan dimulai dari atribut REL2 (waktu keberangkatan yang sesuai dengan jadwal), REL4 (harga yang diberikan sesuai dengan pelayanan), E3 (kemudahan mendapatkan informasi pelayanan), REL3 (kemudahan dalam pemesanan), E2 (ketersediaan layanan tambahan) dan A4 (pengemudi mengemudi dengan hati-hati dan mematuhi rambu lalu lintas).
3. Rekomendasi perbaikan diberikan kepada perusahaan berdasarkan akar permasalahan yang terjadi pada atribut-atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Adapun rekomendasi tersebut antara lain penggunaan media *whatsapp business* sebagai sarana pemesanan dan penyajian

informasi layanan dan pengaduan, penurunan tarif *travel* dari Rp.160.000 menjadi Rp.156.000/ pemumpang serta penyediaan layanan tambahan lain.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, saran yang didapat pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan tidak terbatas pada rute pelayanan Sarolangun-Padang saja.
2. Fokus pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya untuk layanan *travel* antar kota, pengukuran terhadap jenis pelayanan yang lain sangat direkomendasikan untuk peneliti selanjutnya.

