

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh hasil dari *analisa House Of Quality* sebagai berikut:

1. Nilai ekspektasi masyarakat terhadap terminal Jombor lebih tinggi dibandingkan dengan kinerjanya. Hal ini membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap terminal Jombor masih dibawah harapan. Dari 18 atribut *servqual* terdapat 12 atribut yang bernilai negatif dan 6 atribut yang bernilai positif. Hal ini menandakan bahwa kualitas pelayanan terminal masih dibawah harapan. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada tabel 4.7
2. Atribut yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas layanan Terminal Jombor
 - Berdasarkan nilai tingkat kepentingan (*level of importance*), diperoleh atribut yang harus diprioritaskan oleh Terminal Jombor dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan jasa, yaitu: Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Tersedianya fasilitas WC yang memadai, Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik, Petugas ramah melayani calon penumpang dan Tersedianya tempat parkir yang memadai.
 - Selain mempertimbangkan *level of importance* juga dipertimbangkan faktor lain seperti *Row Weight* dalam menentukan prioritas atribut keinginan pelanggan. Berikut ini adalah kelima atribut yang harus diprioritaskan: Tersedianya fasilitas WC yang memadai, Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, Petugas ramah

melayani calon penumpang, Tersedianya tempat parkir yang memadai dan Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik.

- Diperoleh atribut persyaratan teknis yang diprioritaskan berdasarkan bobot terbesar. Atribut tersebut adalah: Pendidikan dan pelatihan pegawai (SDM), Menanamkan motivasi kepada setiap pegawai untuk memprioritaskan kepuasan konsumen, Penambahan/perbaikan fasilitas umum, Meningkatkan keamanan dengan pemantauan menggunakan cctv dan petugas security, Penataan dan perluasan lahan parkir, serta jalan keluar masuk kendaraan dan yang terakhir Penambahan pos pusat informasi dan Penambahan display tentang informasi jadwal bus serta informasi lainnya
3. Hasil perbandingan berdasarkan titik kelemahan, titik kekuatan dan titik peluang Terminal Jombor terhadap pesaingnya.
- Terdapat 12 dari 12 atribut keinginan pelanggan yang menjadi titik kelemahan Terminal Jombor dibandingkan dengan Terminal Giwangan. Namun dari 12 atribut tersebut diurutkan menjadi 6 atribut yang paling menonjol atau yang selisih – rata nya lebih besar. Berikut ini atribut yang menjadi perhatian utama bagi Terminal Jombor: Petugas mampu memberikan keamanan dan kenyamanan calon penumpang, Jalur masuk dan keluar kendaraan yang memadai/luas, Tersedianya tempat parkir yang memadai, Tersedianya fasilitas wc yang memadai, Petugas ramah melayani calon penumpang dan Berusaha menawarkan bantuan tanpa diminta terlebih dahulu.
 - Dari segi titik kekuatan Terminal jombor masih tertinggal dari Terminal Giwangan. Sehingga tidak ada yang menjadi keunggulan dari 12 atribut tersebut.
 - Dari segi titik peluang ada 2 atribut yang selisihnya kecil atau dibawah rata-rata, sehingga atribut tersebut dikatakan titik peluang Terminal Jombor untuk mengungguli Terminal Giwangan sebagai pembandingnya. Berikut ini adalah atribut yang menjadi titik peluang Terminal Jombor: Petugas memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan terbaik dan Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

6.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengukuran berdasarkan titik peluang dan titik kelemahan perlu menjadi perhatian jika pihak Terminal Jombor ingin meningkatkan kualitasnya setara atau melebihi pembedingnya..

