

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa responden sudah puas terhadap kualitas pelayanan PO Maju Lancar, Gunungkidul ditinjau dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsive*, *assurance*, dan *emphathy* PO Maju Lancar, Gunungkidul dimana nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan Pelanggan. Hasil ini didukung oleh hasil analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI) yang diketahui kebanyakan responden (67,68%) puas terhadap Kinerja dan Harapan Pelanggan PO Maju Lancar, Gunungkidul. Hal ini menunjukkan bahwa responden puas terhadap aitem *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.
2. Langkah yang dapat digunakan untuk semakin meningkatkan kepuasan konsumen adalah peningkatan dimensi *responsiveness*. Berarti untuk meningkatkan kepuasan konsumen PO Maju Lancar perlu :
 - d. Meningkatkan daya tanggap Pegawai PO Maju Lancar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
 - e. Mempercepat dan membuat prosedur sederhana mengenai pemrosesan pemesanan tiket
 - f. Meningkatkan respon Pegawai PO Maju Lancar dalam menangani permasalahan yang dihadapi pelanggan

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai variabel yang prioritasnya tinggi, maka dapat diberikan saran pada PO Maju Lancar, Gunungkidul, yaitu :

1. Sehubungan dengan diketahui kebanyakan responden puas terhadap Kinerja dan Harapan Pelanggan PO Maju Lancar, Gunungkidul, maka dapat disarankan PO Maju Lancar, Gunungkidul dapat membuat rancangan strategi alternatif kebijakan pelayanan yang tepat untuk PO Maju Lancar, Gunungkidul dengan tetap mempertahankan harga atau tidak menaikkan harga di masa yang akan datang baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
2. Disarankan PO Maju Lancar, Gunungkidul mengoptimalkan aspek yang terdapat di dalam kuadran I dengan cara meningkatkan kesimpatikan dan perhatian sikap pegawai yang dikenakan ke pelanggan secara rinci, meningkatkan kemampuan pegawai, dan pegawai meningkatkan perhatian dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, maka PO Maju Lancar, Gunungkidul dapat mampu memberikan rasa yang lebih puas bagi pelanggan atas kenyataan atau kinerja yang diberikan oleh PO Maju Lancar, Gunungkidul.