

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisa peningkatan kepuasan pelanggan yang telah didapatkan menggunakan metode *servqual* dan IPA pada perusahaan PO Muji Jaya Citra Mandiri, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan PO Muji Jaya Citra Mandiri secara umum kurang memuaskan para pelanggannya. Hal ini dikarenakan nilai rata – rata yang ada pada perhitungan gap menunjukkan nilai sebesar -0.190. Pelanggan merasa puas apabila memiliki nilai rata – rata gap yang positif.
2. Terdapat 4 atribut yang diprioritaskan untuk ditingkatkan agar kepuasan pelanggan meningkat berdasarkan perhitungan metodey *Servqual* – IPA dan didukung dengan diagram Kartesius. Atribut yang harus diprioritaskan adalah sebagai berikut:
  - a) Kebersihan ruangan bus
  - b) Ketepatan waktu pemberangkatan
  - c) Keamanan barang di dalam bus
  - d) Perlakuan khusus bagi penumpang yang membutuhkan (lansia, wanita hamil, penyandang disabilitas).

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, maka saran – saran untuk PO Muji Jaya Citra Mandiri sebagai berikut:

1. Dikarenakan penumpang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PO Muji Jaya Citra Mandiri maka hal yang diperlu dilakukan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meningkatkan atau memperbaiki atribut yang masuk prioritas.
2. Berdasarkan analisa yang dilakukan terdapat 4 hal yang perlu dilakukan oleh perusahaan, yaitu:
  - a. Kernet setiap berhenti di rest area atau terminal membersihkan ruangan bus.
  - b. Memberikan informasi mengenai toleransi waktu keterlambatan kepada penumpang melalui agen tiket apabila terlambat.
  - c. Memasang poster peringatan mengenai anjuran kepada penumpang untuk mengawasi/menjaga barang bawaan masing - masing atau memasang cctv di dalam bus
  - d. Melakukan pelatihan untuk para karyawan dalam hal pelayanan yang baik kepada para pelanggan.