

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui pendekatan *Service Quality* (SERVQUAL), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD), maka kesimpulan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap kenyataan pelanggan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh PT Nuartha Tours & Travel berada dalam kategori baik. Pelanggan secara umum menilai bahwa perusahaan telah mampu memberikan pelayanan yang profesional, ramah, responsif, dan cukup andal dalam memenuhi kebutuhan jasa wisata. Persepsi positif ini mencerminkan bahwa perusahaan telah berhasil membangun citra layanan yang memuaskan di mata pelanggan, khususnya dalam aspek penampilan petugas, kecepatan pelayanan, serta sikap petugas yang kompeten dan komunikatif. Namun demikian, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan yang baik tersebut benar-benar telah sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka diperlukan analisis lanjutan yang membandingkan antara tingkat harapan dan kenyataan pelanggan terhadap masing-masing indikator layanan. Oleh karena itu, pendekatan analisis kesenjangan (gap analysis) menggunakan metode SERVQUAL menjadi langkah penting berikutnya dalam menjawab kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi standar yang diharapkan pelanggan secara menyeluruh.
2. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh indikator pada kelima dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) memiliki nilai gap negatif. Artinya, kenyataan pelayanan yang dirasakan pelanggan masih berada di bawah tingkat harapan mereka. Dimensi Tangibles memiliki gap terbesar, terutama pada indikator fasilitas akomodasi yang kurang memadai, seperti

WiFi, peralatan mandi, dan kenyamanan hotel. Sementara itu, dimensi Assurance juga menunjukkan gap signifikan, khususnya terkait kepercayaan terhadap karyawan dalam memberikan kenyamanan dan rasa aman selama perjalanan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan belum mampu memberikan pelayanan yang sejalan dengan ekspektasi pelanggan, baik dari sisi fisik maupun aspek pelayanan yang berbasis kepercayaan dan profesionalisme.

3. Delapan indikator layanan teridentifikasi sebagai prioritas utama perbaikan berdasarkan hasil analisis IPA. *Importance Performance Analysis* memetakan indikator-indikator layanan ke dalam empat kuadran strategis. Hasilnya, terdapat 8 indikator yang masuk dalam Kuadran I (Tingkat Harapan Tinggi – Kinerja Rendah), yang menjadi perhatian utama untuk ditingkatkan. Indikator tersebut meliputi kebersihan akomodasi, kelengkapan fasilitas tambahan (seperti makanan dan obat-obatan), ketepatan waktu layanan, respons cepat dari karyawan, dan sikap pelayanan yang ramah dan santun. Indikator-indikator ini menjadi pusat ketidakpuasan pelanggan karena menyangkut aspek mendasar dari pengalaman perjalanan wisata. Ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan di kuadran ini menunjukkan perlunya perbaikan segera agar perusahaan tidak kehilangan kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
4. Strategi teknis yang disusun melalui metode QFD menunjukkan bahwa fokus perbaikan harus diarahkan pada penguatan sistem internal dan pengembangan sumber daya manusia. Setelah kebutuhan pelanggan (*Voice of Customer*) teridentifikasi, langkah selanjutnya adalah menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam strategi teknis (*Technical Response*). Melalui *Quality Function Deployment* (QFD), ditetapkan lima TR utama yang paling berkontribusi dalam menjawab kebutuhan pelanggan. Dua strategi teknis terpenting yang memperoleh bobot prioritas tertinggi adalah penegakan SOP pelayanan dan pelatihan karyawan secara berkala. Kedua aspek ini terbukti berpengaruh kuat terhadap peningkatan kualitas pelayanan karena

menyangkut konsistensi proses dan peningkatan kapabilitas karyawan. Selain itu, penguatan *soft skill*, kerja sama eksternal, dan pengawasan langsung oleh *supervisor* juga menjadi elemen penting yang mendukung keberhasilan implementasi perbaikan. Strategi-strategi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas tidak hanya bergantung pada perubahan fisik, tetapi juga pada pembangunan sistem kerja dan budaya pelayanan yang kuat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan saran strategis bagi PT Nuartha Tours & Travel untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan:

1. Melakukan evaluasi dan penegakan konsisten terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan. Perusahaan perlu memastikan bahwa seluruh prosedur operasional yang telah ditetapkan benar-benar dilaksanakan di lapangan. Penegakan SOP menjadi fondasi penting dalam menciptakan layanan yang standar dan profesional. Evaluasi berkala perlu dilakukan melalui audit internal dan pemantauan langsung terhadap kegiatan operasional. SOP juga harus diperbarui secara dinamis sesuai kebutuhan dan tantangan baru yang muncul di lapangan. Tanpa penegakan SOP yang kuat, kualitas layanan akan bersifat inkonsisten dan bergantung pada individu, bukan pada sistem.
2. Meningkatkan pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia secara sistematis dan berkelanjutan. Karyawan adalah ujung tombak layanan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan rutin sangat diperlukan, baik dalam aspek teknis (seperti penanganan keluhan, pengetahuan produk, ketepatan waktu) maupun aspek non-teknis (seperti komunikasi, etika, empati, dan pelayanan prima). Pelatihan yang berkesinambungan akan membentuk pola pikir dan keterampilan karyawan untuk melayani pelanggan secara optimal. Selain itu, pembinaan moral dan motivasi juga penting agar karyawan bekerja tidak hanya karena kewajiban, tetapi juga memiliki kesadaran terhadap pentingnya pelayanan berkualitas.

3. Menjalin kerja sama strategis dengan mitra eksternal untuk menjamin kualitas fasilitas fisik yang disediakan. Beberapa aspek layanan seperti akomodasi dan fasilitas kendaraan berada di luar kontrol langsung perusahaan karena bergantung pada mitra eksternal. Oleh karena itu, perusahaan perlu membangun kerja sama yang lebih kuat dan profesional dengan penyedia akomodasi dan transportasi, dengan standar layanan yang jelas dan disepakati bersama. Standarisasi dan perjanjian kerja sama harus mencantumkan indikator layanan yang wajib dipenuhi, agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun melibatkan pihak ketiga.
4. Mengoptimalkan sistem pengawasan dan pengendalian mutu melalui peran supervisor. Dalam implementasi strategi perbaikan, dibutuhkan peran pengawasan aktif dari pihak internal. *Supervisor* harus diberdayakan untuk melakukan kontrol terhadap karyawan dan proses layanan secara langsung. Pengawasan ini bukan hanya untuk menilai kinerja, tetapi juga untuk memberikan umpan balik yang konstruktif secara *real-time*. Dengan adanya pengawasan yang kuat, perusahaan akan lebih sigap dalam menangani potensi penyimpangan pelayanan dan menjaga konsistensi mutu di seluruh titik layanan.
5. Menerapkan sistem umpan balik pelanggan berbasis digital untuk menangkap harapan dan keluhan secara cepat. Untuk memastikan pelayanan terus berkembang sesuai kebutuhan pelanggan, perusahaan dapat mengembangkan sistem *customer feedback* berbasis digital, seperti kuesioner elektronik, formulir online, atau aplikasi evaluasi perjalanan. Sistem ini memungkinkan perusahaan mendapatkan *insight* dari pelanggan secara langsung dan cepat. Selain itu, data tersebut bisa dijadikan bahan evaluasi berkala untuk menyesuaikan strategi pelayanan di masa mendatang.