

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan secara umum mengenai prioritas keinginan dan kebutuhan konsumen taksi Blue Bird serta prioritas strategi bagi Blue Bird untuk menanggulangi keinginan dan kebutuhan konsumen. Adapun beberapa kesimpulan tersebut diantaranya:

1. Keinginan konsumen dari jasa yang diberikan oleh Blue Bird diantaranya armada taksi yang membuat mereka nyaman, lalu AC di dalam mobil yang berfungsi sebagai mana mestinya, inisiatif pengemudi yang membawakan barang mereka ke dalam bagasi dan lain-lain.
2. Jasa taksi yang baik meliputi pengemudi yang telah terlatih secara teknis dan non teknis, armada yang bisa diandalkan, perusahaan yang menyediakan fitur-fitur layanan yang bisa memudahkan konsumen, perusahaan yang bisa menerima saran dan keluhan dan perusahaan yang mengadakan promo yang memudahkan konsumen, perusahaan yang menyediakan layanan konsumen, perusahaan yang menentukan argo sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan perusahaan.
3. Strategi yang harus dilakukan oleh Blue Bird meliputi pelatihan SOP jasa dengan tujuan menghasilkan karyawan yang terampil sesuai dengan standar perusahaan, kemudian melakukan peremajaan armada, menyediakan layanan *customer care* dengan tujuan untuk menampung keluhan dan saran konsumen, lalu melakukan pengembangan dalam hal aplikasi my Blue Bird itu sendiri agar tidak terjadi *hang* dan melakukan kolaborasi dengan perusahaan Go-Jek dalam layanan Go-Car, kemudian menyediakan layanan e-Payment yang bisa memudahkan para konsumen dalam hal pembayaran, menambahkan

outlet dan armada, serta mempertahankan untuk memasang identitas pengemudi dan armada serta lebih aktif dalam melakukan promo promo jasa yang Blue Bird berikan.

5.2. Saran

Setelah dilakukannya penelitian di atas, dapat diberikan beberapa saran, diantaranya:

1. Strategi yang bisa diaplikasikan diantaranya:
 - 1) Perusahaan sebaiknya mengadakan pelatihan SOP jasa kepada seluruh karyawan, khususnya customer service dan pengemudi.
 - 2) Menyediakan layanan customer care, karena dengan adanya layanan ini konsumen bisa mengadu tentang keluhan atau memberikan saran bagi perusahaan.
 - 3) Melakukan pengembangan dalam layanan pemesanan, khususnya layanan berbasis aplikasi, meskipun telah ada aplikasi my Blue Bird, tetapi masih banyak yang mengeluhkan sering terjadi error.
 - 4) Menentukan harga argo berdasarkan kualitas jasa.
 - 5) Menyediakan layanan e-payment.
 - 6) Menambah outlet karena hal ini memudahkan konsumen untuk mendapatkan armada taksi, terlebih dengan pemesanan offline ataupun secara langsung.
 - 7) Mempertahankan untuk memasang identitas pengemudi dan armada.
 - 8) Mengadakan banyak promo, krena dengan promo dapat menarik lebih banyak konsumen yang menggunakan jasa taksi Blue Bird.

Metode yang bisa diimplemmentasikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas jasa selain metode QFD, juga bisa menggunakan metode *Benchmarking*.