

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Travel DayTrans Bandung, diketahui bahwa kinerja karyawan reservasi sudah sangat baik dalam beberapa aspek. Terutama dari aspek Tanggungjawab terhadap pelanggan dengan jumlah skor paling besar diantara aspek yang lainnya, hal ini dikarenakan pihak manajemen dalam hal ini yaitu karyawan Reservasi sangat menghargai para pelanggan yang memakai jasa Travel DayTrans Bandung untuk bepergian ke luar kota Bandung. Para pelanggan sangat mengapresiasi kinerja dari para karyawan reservasi yang sangat mengutamakan kenyamanan pelanggan ketika berkunjung atau memakai jasa travel ini untuk pertama kali.

Peran serta semua karyawan sangatlah penting bagi sebuah perusahaan karena menyangkut dari semua lingkup setiap kegiatan yang ada di perusahaan tersebut. Dalam hal ini yaitu kinerja karyawan Reservasi sangat bertanggungjawab terhadap segala masalah yang dihadapi semua karyawan yang lainnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian dari judul Tanggapan Pelanggan Terhadap Kinerja Karyawan Reservasi di Travel DayTrans Bandung, sebagian besar pelanggan setuju apabila kinerja karyawan Reservasi di Travel DayTrans Bandung sudah sangat baik dalam hal manajemen, dengan tanggapan yang positif maka pelanggan akan senantiasa berkunjung dan memakai lagi jasa di Travel DayTrans Bandung.

B. Saran

Saran untuk manajemen Travel DayTrans yaitu untuk selalu meningkatkan kualitas kerja para karyawannya karena, tingkat kinerja seseorang itu selalu berbeda tergantung dari individu dari seseorang tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan bahwa aspek sikap dan perilaku sangat kurang oleh beberapa karyawan di Travel DayTrans Bandung menurut tanggapan pelanggan atau konsumen yang menggunakan jasa di Travel DayTrans Bandung.

Kesejahteraan karyawan dan fasilitas yang berada di Travel DayTrans kurang memadai, oleh sebab itu fasilitas harus ditata ulang dan diberi sentuhan agar menarik dan mampu membuat suasana ruang tunggu menjadi nyaman dan terkesan menarik bagi pelanggan yang akan bepergian menggunakan Travel DayTrans Bandung.