

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap perusahaan Cititrans melalui 100 orang responden untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Citi Ttrans melalui implementasi metode Quality Function Deployment (QFD), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan pihak Citi Ttrans bahwa Citi Ttrans mempunyai strategi jangka pendek, dan hanya mempunyai satu tujuan yaitu *Executive shuttle*. Pelaksanaan metode QFD itu sendiri dilakukan untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan dari konsumen terhadap barang dan jasa yang digunakan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa dari 21 aspek pelayanan Citi Ttrans mempunyai keunggulan pada 8 aspek pelayanan saja. Hal ini menandakan bahwa pelaksanaan QFD masih kurang terlaksana dengan baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa gambaran dari kualitas pelayanan Citi Ttrans terdiri dari 5 dimensi, yaitu *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tanggible*. Pada Citi Ttrans sendiri terdapat 3 dimensi yang tergolong baik, yaitu *Reability*, *Responsiveness*, dan *Tanggible*, sedangkan dimensi yang lain yaitu *Assurance* dan *Empathy* dirasakan masih

kurang jika dibandingkan dengan pesaing yaitu Xtrans. Hal ini menandakan masih bahwa Citi Ttrans sudah cukup baik dalam pemberian kualitas pelayanan jasa pada konsumennya. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa kualitas Citi Trans masih jauh dari jasa yang ditawarkan perusahaan Citi Trans sendiri. Kurangnya *Call Center*, tempat parkir, dan sarana dan fasilitas yang masih jauh dari apa yang dijanjikan. Untuk menjaga agar pelanggan untuk tetap menggunakan jasa Citi Trans sebaiknya lebih memperhatikan masalah tersebut. Quality Function Deployment salah satunya mempunyai fungsi yaitu meningkatkan kualitas pelayanan jasa dengan mengetahui apa yang menjadi kelemahan dari perusahaan itu sendiri, dimana kelemahan tersebut dapat ditingkatkan. Berarti secara tidak langsung QFD sudah mempengaruhi proses peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Citi Ttrans. Pada Citi Ttrans sendiri, banyak aspek pelayanan yang sudah menjadi gambaran perusahaan dalam mencerminkan Citi Ttrans mempunyai kualitas yang baik. Salah satunya adalah menjadi pioner pada bisnis travel sebagai *executive shuttle*.

5.2 Saran

Berikut merupakan saran bagi Cititrans berdasarkan hasil temuan peneliti sebagai berikut :

1. Meningkatkan daya tampung akan permintaan dari konsumen, yaitu dengan menambah armada dengan fasilitas *executive*. Dari hasil penelitian diketahui

bahwa untuk setiap harinya Citi Ttrans pool Dipatiukur hanya dapat menampung 85 konsumen, sedangkan permintaan akan konsumen setiap harinya dapat mencapai 108 konsumen. Berarti Citi Ttrans harus menambahkan armada setidaknya sebanyak 3 unit setiap bulannya.

2. Meningkatkan kemampuan menyediakan pelayanan yang dijanjikan yaitu *executive shuffle* dengan akurat sebaiknya diikuti dengan kepedulian dan perhatian individu dari penyedia jasa, Karena kedua aspek tersebut sangat berpengaruh.
3. Dalam menentukan travel mana akan digunakan, konsumen sangat memperhatikan lokasi dari *pool* travel tersebut. Oleh karena itu apabila ingin menambahkan jumlah *pool*, Citi Ttrans harus sangat memperhatikan pemilihan lokasi yang strategis, agar keputusan untuk melakukan perjalanan jatuh kepada Citi Ttrans.
4. Salah satu kelebihan dari Citi Ttrans jika dibandingkan dengan travel lain yaitu Citi Ttrans hanya mempunyai enam kursi pada setiap armadanya, hal ini perlu di tingkatkan dan dijaga kualitasnya.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan jasa sesuai tabel skala prioritas yang diberikan peneliti, karena secara keseluruhan layanan yang diberikan Citi Ttrans dirasakan masih jauh dibawah harapan dari konsumen.
6. Menambah fasilitas dan memperbaiki fasilitas yang sudah ada. Misalnya mengganti jok mobil, *headset* dan *seat belt* yang sudah rusak.

7. Menurunkan harga atau mengadakan promo – promo discount, misalnya bagi para konsumen yang sudah lama atau loyal menggunakan Citi Ttrans yaitu dengan sistem member. Promo harga untuk kalangan mahasiswa yang merupakan kalangan yang banyak menggunakan Citi Ttrans.

