

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini dari hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis tingkat kepentingan atribut tingkat kepentingan dengan skor rata – rata tertinggi adalah penerangan (4,69), Atribut yang dianggap tidak penting dan memiliki rata-rata tingkat kepentingan yang paling kecil adalah Gardu tol (4,40)
2. Dari hasil analisis tingkat kinerja, atribut tingkat kinerja dengan skor rata-rata tertinggi adalah penerangan (4,05). Atribut yang dirasakan pelanggan kurang kinerjanya adalah kecepatan layanan petugas (3,50).
3. Berdasarkan hasil analisis importance performance, menunjukkan pengelompokan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan/performa, semua atribut penting bagi pengguna demi kenyamanan pengguna, namun ada beberapa atribut yang perlu diperhatikan oleh perusahaan yaitu atribut yang masuk kedalam Kuadran I (Prioritas Utama) adalah Penanganan kecelakaan (13), Perbaikan kerusakan jalan (14)
4. Jika dilihat dari pengelompokan dimensi berdasarkan model SERVQUAL, atribut-atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi terkonsentrasi pada dimensi Realibility, Pada atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi terkonsentrasi pada dimensi yaitu Reliability dapat disimpulkan bahwa pengguna jalan tol mengharapkan operator jalan tol dapat memberikan layanan sesuai fungsi utama jalan tol, yaitu memberikan kenyamanan dalam berkendara yang direpresentasikan dengan fasilitas fisik jalan tol sebagai penunjang fungsi utama tersebut.

5.2 Saran

Saran yang dapat diambil dari hasil penelitian ini dari hasil analisis adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dengan menggunakan skala interval, inilah hasil dari analisis
 - a) Kuadran I (Prioritas Utama) seperti Penanganan kecelakaan dan Perbaikan kerusakan jalan. Hal yang dapat dilakukan perusahaan seperti:
 - Perusahaan perlu meningkatkan kualitas dan memperhatikan penanganan kecelakaan kepada pengguna pengguna agar pengguna dapat merasa aman saat berkendara karena respon dan tangkap dari perusahaan dalam penanganan kecelakaan
 - Perusahaan perlu memperhatikan dan menjaga kualitas jalan melakukan perawatan jalan secara rutin
 - b) Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
 - Dalam atribut ini harus dipertahankan oleh pihak perusahaan dalam pelayanannya kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa tetap puas.
 - c) Kuadran III (Prioritas Rendah)
 - Dalam atribut ini juga dianggap kurang penting oleh pelanggan, sehingga hal ini bukan menjadi hal yang terlalu diprioritaskan untuk perbaikan selanjutnya. Akan tetapi atribut-atribut tersebut harus tetap diperhatikan dan dijalankan, karena ketidakpuasan pelanggan bisa juga berawal dari atribut-atribut ini.
 - d) Kuadran IV (Berlebihan)
 - Atribut yang berada dalam kuadran ini merupakan suatu keunggulan bagi perusahaan itu sendiri. Dengan demikian, langkah yang dapat dilakukan oleh perusahaan pada atribut-atribut ini adalah perusahaan dapat mempertahankan

kinerja dari atribut tersebut dan tidak perlu menambah investasi lagi untuk atribut tersebut. Investasi ini lebih baik diprioritaskan untuk atribut-atribut yang berada pada kuadran I (Prioritas Utama).

2. Delapan atribut tingkat kepentingan perlu diprioritaskan untuk dapat mencapai kepuasan pengguna jalan tol. Sebagai catatan, nilai kepentingan seluruh atribut menunjukkan nilai yang tinggi, sehingga ketika kualitas layanan kedelapan atribut ini telah dipenuhi, maka atribut yang lainnya juga perlu dipenuhi kemudian. Peningkatan kualitas layanan perlu diperlukan, karena seluruh atribut diberikan dengan performa dibawah ekspektasi pengguna jalan tol..