Bab 6

Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

6.1.1. Kepuasan Konsumen atas Program Bauran Pemasaran Pada CITI TRANS

Dari hasil Pengolahan data didapatkan nilai kepuasan pelanggan sebagai berikut: Produk -0.49, Tempat -0.51, Promosi -0.72, Harga -0.70, Orang (karyawan) -0.62, Bukti Fisik -1.11 dan Proses -0.52. Nilai minus disini berarti pelanggan merasa harapannya tidak terpenuhi atau dalam kata lain tidak puas.

6.1.2. Diagram kartesius

Dari hasil Pengolahan data diagram kartesius didapatkan hasil sebagai berikut:

Daerah I: Pertanyaan nomor 12, 19 dan 22.

Daerah II: Pertanyaan nomor 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 17, 18 dan 20.

Daerah III: Pertanyaan nomor 24 dan 26.

Daerah IV: Pertanyaan nomor 10, 11, 13, 21, 22 dan 25.

Untuk usulan-usulan perbaikan hanya dilakukan pada Daerah I dan II dapat dilihat pada Bab 5 halaman 64 sampai dengan 69.

6.2. Saran

Masukan berupa solusi Penulis Terhadap Hasil Penelitian:
Pada kesempatan kali ini penulis akan melakukan masukan terhadap hasil yang telah penulis dapatkan, semua item soal menghasilkan nilai minus pada setiap perhitungan kepuasan pelanggan sehingga manajemen CITI TRANS diharapkan serius dalam menangani masalah kepuasan pelanggan bila ingin terus bersaing dalam bisnis jasa travel.

Pembenahan berdasarkan bauran pemasaran jasa, prioritas penanganannya seperti yang dijelaskan pada sub bab 5. 5 (solusi hanya pada Daerah I dan II karena merupakan hal yang harus segera dibenahi sedangkan untuk Daerah II dan IV tidak penting karena seperti yang dijelaskan pada sub bab 5. 5).

Dalam perhitungan penyebaran responden mulai dari klasifikasi menurut usia, pekerjaan, jenis kelamin, lama menjadi pelanggan dan frekuensi pemakaian jasa data mayoritas dari tiap kategori tersebut di dapatkan banyak sekali responden yang berasal dari kalangan mahasiswa, sehingga pihak manajemen CITI TRANS harus mempunyai suatu program pemasaran yang sekiranya dapat mencakup segala aspek dalam memuaskan pelayanan khususnya kepada mahasiswa sebagai mayoritas pelanggan dari jasa travel CITI TRANS.