Bab 6
Kesimpulan dan Saran

6.1. Kesimpulan

Dari hasil yang didapat pada pengolahan data dan analisis tentang pelayanan tour PT. Jasa Belitung Utama maka didaptkan sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil penyebaran 21 atribut pernyataan yang dinyatakan valid untuk bisa disebarkan kembali adalah 15 pernyataan atribut pelayanan PT. Belitung Jasa utama kepada 72 responden dari total 250 konsumen yang pernah mengikuti tour PT. Jasa Belitung Utama, tentang tingkat harapan, kenyataan dan kepentingan kepada konsumen PT. Belitung Jasa Utama. Hasil Perhitungan *Service Quality* dilihat dari hasil nilai GAP antara harapan dan kenyataan konsumen menunjukan hanya satu atribut pernyataan yang tidak negatif namun ada di nilai 0,00. Selain atribut pernyataan tersebut dinyatakan negatif, maka dapat disimpulakan bahwa pelayanan PT. Jasa Belitung Utama belum bisa memenuhi kepuasan konsumen dengan faktor *emmphaty* dalam memberi perhatian dan merespon saat ada kekurangan dalam pelayanan.
2. Dari hasil *matrix importance performance analiysis* hasil pemetaan diagram kartesius maka atribut pelayanan yang berada pada kuadran 1 di jadikan prioritas perbaikan yang artinya perusahaan harus melakukan (*Critical Attention*) Kepada atribut pernyataan pelayanan P13, dan P9 karena pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi didalam kenyataanya atribut-atribut ini belum sesuai dengan yang dirasakan pada peayanan sehingga harapan konsumen dapat dipenuhi PT. Jasa Belitung Utama.
3. Dari hasil *service quality* dan *matrix importance performance analiysis* didapatkan mengukur kualitas dan memetakan pelayanan dimana didapatkan prioritas perbaikan untuk PT. Jasa Belitung Utama pada kuadran empat dimana area ini merupakan yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi dalam kenyataanya belum sesuai dengan kepentingan. Begitu juga dengan *service quality* GAP dimana tingkat harapan sangat tinggi namun masih

belum sesuai dengan tingkat kenyataannya sehingga diharapkan untuk dilakuakan perbaikan atau mengganti apa bila tidak bisa diperbaiki.

6.2. Saran

Peneliti memberikan saran berdasarkan kesimpulan yang diperoleh yaitu:

1. Nilai GAP tertinggi sampai terendah pihak perusahaan mulai bisa melakuakan prioritas perbaikan kepada pelayanannya agar konsumen bisa merasakan harapan konsumen sudah diperbaiki.
2. Untuk memperbaiki pelayanan penyediaan fasilitas pada tour keluar negri. Pihak PT. Belitung Jasa Utama harus mengganti kerjasama pihak tour yang sekarang, kepada pihak yang lebih baik dalam jasa tour untuk penyediaan fasilitas bagi konsumen, agar pelayanan yang diberikan optimal.
3. Hasil *matrix importance performance analiysis* dan *service quality* GAP peneliti berharap pihak perusahaan mengutamakan perbaikan pada area kuadran 4 agar konsumen merasakan perubahan pelayanan yang membaik.
4. Penelitian ini sangat bisa dilanjutkan ke tahap yang lebih mendalam untuk mengetahui seberapa besar pengaruh responden terhadap pelayanan setelah penulis meneliti pelayanan tour pada PT. Jasa Belitung Utama.