

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dapat diketahui kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hasil penelitian mendapatkan dari sebanyak 20 atribut pernyataan kepuasan pelanggan mendapatkan 2 atribut dari pernyataan dengan kategori *Must Be*, 7 atribut pernyataan berkategori *One Dimensional*, 8 atribut pernyataan berkategori *Attractive*, dan 3 atribut pernyataan dengan berkategori *Indifferent*. Kategori yang mendapatkan *Must Be* dan *One Dimensional* yang perlu menjadi prioritas pada perbaikan.
2. Nilai kepuasan dengan nilai tertinggi yang didapatkan 0.83 yang berarti pada pernyataan semakin baik performanya, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu dari pernyataan Biro perjalanan melakukan perjalanan sesuai yang dijanjikan (RE1) berkategori *One Dimensional* dan mendapatkan nilai ketidakpuasan 0.66 yaitu pernyataan Biro perjalanan melakukan perjalanan sesuai yang dijanjikan yang mendapatkan kategori *One Dimensional*.
3. Usulan perbaikan pada kategori *Must Be*, biro perjalanan melakukan perjalanan sesuai yang dijanjikan (RE2), dan *tour leader* berikap sopan santun dan melayani kebutuhan konsumen (AS2). Katategori yang mendapatkan *One Dimensional*, *tour leader* berpenampilan rapih selama perjalanan (TA2), PT. Travelogy Jelajah Indonesia menyediakan Kotak PPPK selama perjalanan (TA3), biro perjalanan melakukan perjalanan sesuai yang dijanjikan (RE1), biro Perjalanan melakukan dokumentasi selama perjalanan (RE4), biro perjalanan dapat memberikan tanggapan terhadap keluhan konsumen (RS4), *tour leader* memiliki hubungan yang baik dengan setiap konsumen (EM1), *tour leader* sabar dan ramah ketika berhadapan dengan konsumen (EM2). Pada aspek yang mendapatkan kategori *One Dimensional* merupakan aspek yang perlu sangat diperhatikan, karena bisa mendapatkan kepuasan pelanggan yang lebih dari sebelumnya ketika diperbaiki.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan didapatkan, maka saran yang akan diberikan adalah penggunaan terhadap model kano hasil tidak tetap, maka perlu adanya penelitian yang berkala supaya mendapatkan hasil yang sesuai dan mendalam. Upaya prioritas pada meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meningkatkan atribut pernyataan mengenai biro perjalanan melakukan perjalanan sesuai yang di janjikan (RE2), *tour leader* dalam perjalanan bersikap sopan dan santun ke pelanggan (AS2). Kategori yang mendapatkan *One Dimensional*, *tour leader* supaya berpenampilan rapih dalam perjalan (TA2), biro perjalanan melakukan dokumentasi selama perjalanan (RE4), dan biro perjalanan memberikan tanggapan terhadap pelanggan yang mendapatkan keluhan (RS4). Pernyataan tersebut perlu diperhatikan dan bisa dilakukan upaya perbaikan, dengan harapan adanya penelitian ini bisa menjadikan acuan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan minat pelanggan lainnya untuk menggunakan jasa PT Travelogy Jelajah Indonesia.