

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan perhitungan indeks tingkat kepuasan pelanggan pemakai jasa *tour & travel* PT GNW Trans di Tulungagung menunjukkan nilai 81% dikatakan bahwa pelanggan merasa sangat puas akan pelayanan yang diberikan PT GNW Trans Tulungagung. Namun, ada 9 atribut yang bernilai negatif yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan masih terjadi kesenjangan antara harapan konsumen dengan kondisi nyata yang ada pada PT Graha Nirwana Wisata Trans. Sehingga kesembilan variabel ini membutuhkan tindakan perbaikan kualitas pelayanannya.
2. Dari hasil analisa TRIZ diperoleh usulan perbaikan untuk masalah tersebut antara lain perusahaan membuat pelatihan mengenai *soft skill*. Memberikan pengertian dan arahan mengenai seberapa pentingnya rasa peduli. Meningkatkan koordinasi antara staff kantor dan staff sopir. Meningkatkan keahlian staff dalam berkomunikasi. Perusahaan terbuka akan kritik dan saran dari wisatawan dan kontak yang mudah diakses serta menindaklanjuti mengenai asuransi (jaminan) keselamatan wisatawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

5.2 Saran

1. Sebaiknya perlu adanya tindak lanjut terhadap kualitas pelayanan kepuasan pelanggan terutama terhadap hal-hal yang belum memenuhi harapan pelanggan.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam mengenai kepuasan pelanggan pemakai jasa *tour & travel* tidak hanya di segmen *tour & travel* tetapi segmen jasa yang lainnya.