

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup ini akan dijelaskan kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan. Kesimpulan ditunjukkan untuk menjawab rumusan masalah, dan saran merupakan masukan-masukan yang mengacu pada hasil analisis dan pembahasan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Berikut adalah perumusan strategi yang didapat dari matriks TOWS dan dari pembuatan HOQ, yaitu: Memperbanyak promosi, Perluasan jaringan kerjasama angkutan massal berkelanjutan, Penambahan halte bus di dalam bandara Soekarno Hatta maupun di tempat-tempat strategis, Peningkatan kualitas pelayanan penumpang dalam bandara, Pemberian pelatihan untuk karyawan, Perluasan rute operasional bus, Tersedianya layanan call center, Adanya daftar harga di loket dan di situs resmi Perum DAMRI, Harga yang bersaing, Penambahan pengamanan yang baik untuk sarana transportasi, Meningkatkan implementasi nilai-nilai SOP, Peremajaan kondisi dan fasilitas bus, Penambahan jumlah petugas loket, penyediaan pengeras suara dalam bus, Pemakaian tanda pengenalan pada setiap petugas, Penyediaan smoking area dalam bus, Penyediaan checklist pembersihan bus. Dari 17 perumusan strategi ada satu strategi yang paling menarik atau layak diterapkan oleh perusahaan dengan mempertimbangkan faktor *internal* dan *eksternal*, yaitu perluasan jaringan kerjasama angkutan massal berkelanjutan dengan nilai total daya tarik sebesar 6,411.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Pihak manajemen perum DAMRI agar menganalisis strategi yang baru secara berkala demi memuaskan konsumen dan dapat menjangkau lebih banyak lagi penumpang.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat merumuskan strategi dengan menggunakan kompetitor yang berbeda, sehingga strategi yang didapat lebih kompleks dan banyak lagi.