

BAB IV

ANALISA DATA

Berdasarkan data temuan di perusahaan melalui observasi dan wawancara dengan berbagai sumber yang telah dijelaskan pada Bab III, maka pada bab ini penulis akan menganalisa data temuan tersebut untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Layanan Staf Tiketing Terhadap Kepuasan Konsumen di Patent Ikatatya Tour & Travel.

4.1 Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Staf Tiketing di Patent Ikatatya Tour and Travel.

Berdasarkan bab II dan bab III yang telah dijelaskan sebelumnya, dan seperti yang telah disebutkan oleh (Assauri (1999: 149).

kualitas Layanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap Layanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, disini terdapat tiga komponen dasar yang harus dipahami perusahaan yaitu:

a. Proses sebelum penjualan

Berdasarkan data yang diperoleh dari observasi dan wawancara terhadap pihak manajemen Patent Ikatatya Tour & Travel,

selama ini Patent Ikatatya Tour & Travel sudah menjalankan promosi sebagai langkah awal sebelum penjualan yakni dengan maksud untuk menarik konsumen baik didalam lingkungan kampus UKSW maupun konsumen diluar kampus UKSW proses itu antara lain : Advertising, Sales Promotion, Personal Selling, Display & Outdoor, Brochure, Direct Mail. Dari proses yang dilakukan tersebut, penulis beranggapan bahwa dalam Advertising, Brochure dan Display & Outdoor Patent Ikatatya Tour & Travel belum begitu memaksimalkan usaha promosi yang dilakukan, terbukti dengan hasil wawancara dengan nara sumbernya, yaitu manajemennya bahwa Patent Ikatatya dalam Advertising selama ini hanya melakukan Advertising dengan cara mempromosikan lewat buku tahunan Ikatatya (media cetak), serta promosi melalui Brochure yang dibagi-bagikan kepada setiap orang dirasa tidak cukup efektif karena banyak dijumpai orang-orang setelah menerima Brochure hanya dibuang saja, sedangkan dalam Display & Outdoor Patent Ikatatya Tour & Travel belum pernah

mengikuti seminar, pameran maupun festival kepariwisataan yang dapat membantu dalam mempromosikan travel agencynya.

b. Proses selama transaksi

Berdasarkan data yang diperoleh penulis, Patent Ikatatya Tour & Travel tidak mengalami kendala proses transaksi karena pihak Patent Ikatatya Tour & Travel menjalankan kemudahan dalam proses pemesanan jasa yang ditawarkan serta memberikan pelayanan dalam proses administrasi, kedua proses tersebut cukup menarik minat konsumen terbukti dengan meningkatnya penjualan tiket, namun staf karyawan yang ada di kantor dirasa masih minim karena jika kondisi kantor ramai, konsumen harus menunggu lama.

c. Proses sesudah penjualan

Berdasarkan data yang diperoleh penulis mengenai proses sesudah penjualan di Patent Ikatatya Tour & Travel, Patent Ikatatya Tour & Travel selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya, hanya saja pelayanan mengenai

ketidakpuasan konsumen ataupun keluhan dari konsumen tidak begitu maksimal.

4.2 Analisa Kepuasan Konsumen di Patent

Ikasatya Tour & Travel

Seperti yang telah disebutkan dalam perkembangan Parasuraman et al (1988) dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994) dan Zeithaml dan Bitner (1996) mengenai cara-cara untuk mengukur kepuasan konsumen, penulis telah memperoleh data yang menunjukkan bahwa konsumen yang datang ke Patent Ikasatya Tour & Travel diberikan layanan yang sesuai keinginan dan semaksimal mungkin. Berikut adalah beberapa hal ekselen yang menghasilkan kepuasan konsumen :

a. Tangibles (bukti langsung)

Berdasarkan data yang diperoleh penulis mengenai layanan terhadap kosumen di Patent Ikasatya Tour & Travel, Patent Ikasatya Tour & Travel selalu berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya, salah satu bukti yang terlihat jelas yaitu salam dan sapa yang begitu sopan dan terdengar bersahabat selalu diucapkan oleh staf yang ada di kantor, hal tersebut secara

tidak langsung membuat konsumen yang baru pertama datang merasa nyaman.

b. . Reliability (kehandalan)

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai kehandalan staf tiketing di Patent Ikatasya Tour & Travel, Patent Ikatasya Tour & Travel tidak mengalami kendala dalam segi pelayanan terhadap konsumen, karena berbagai sarana yang di butuhkan untuk memenuhi pelayanan jasa sudah semua tersedia.

b. Responsiveness (daya tanggap)

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai daya tanggap staf tiketing di Patent Ikatasya Tour & Travel dirasa para konsumen sudah cukup bagus, karena staf tiketing yang ada di Patent Ikatasya Tour & Travel selalu berusaha memenuhi keinginan para konsumen yang datang dengan tidak harus menunggu terlalu lama salah satu contohnya menyiapkan produk yang diperlukan konsumen, dengan demikian tak jarang konsumen datang kembali ke kantor untuk melakukan proses pemesanan jasa.

c. Assurance (jaminan)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis mengenai jaminan yang diberikan pihak perusahaan Patent Iksatya Tour & Travel kepada konsumen, ternyata perusahaan tidak hanya memberikan pelayanan jasa saja tetapi pihak perusahaan juga berani menjamin bahwa produk yang mereka jual adalah produk yang berkualitas, jika nantinya akan ada konsumen yang komplain terkait produk yang di jual perusahaan ataupun terkait dengan pelayanan yang diberikan staf perusahaan, maka perusahaan berani untuk meminta maaf dan mengganti kerugian konsumen jika kesalahan memang murni dilakukan para staf perusahaan, dengan demikian konsumen akan merasa puas dan nyaman terkait dengan pelayanan yang diberikan.

d. Emphaty (empati)

Berdasarkan data yang sudah diperoleh, terkait dengan proses pemesanan jasa oleh konsumen, konsumen diberi kemudahan dalam pemesanan yakni dengan berbagai cara, dan juga bisa melakukan pemesanan kapan saja dan dimana saja dengan cara menghubungi Patent Iksatya Tour & Travel bila sewaktu-waktu

mebutuhkan jasa, dengan demikian konsumen akan segera mendapatkan pelayanan jasa yang diinginkan dengan mudah.

4.3 Analisa Keluhan Konsumen

Seperti yang telah disebutkan Fandy (2000, p154) dalam I.N.R Pendit dan Tata Sudarta (2004,p97) mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keluhan konsumen, penulis telah mengumpulkan data terkait dengan keluhan konsumen yang ada di Patent Iksatya Tour & Travel , sebagian besar keluhan konsumen karena masalah emosional yang terjadi karena konsumen malas jika harus menunggu lama, dan selain itu kemarahan konsumen terjadi karena kesalahan pihak perusahaan yang menuliskan di brosur bahwa perusahaan menjual tiket KA, dalam masalah itu hanya terjadi kesalahan memberikan informasi.

4.4 Analisa Cara Mengatasi Keluhan Konsumen

Seperti yang telah disebutkan Fandy (2000:159) dalam I.N.R Pendit dan Tata Sudarta (2004,p98) tentang cara mengatasi keluhan konsumen, penulis telah memperoleh data tentang cara mengatasi keluhan konsumen yang ada di Patent Iksatya Tour & Travel, cara yang ditempuh pihak perusahaan untuk mengatasi keluhan konsumen belum begitu maksimal, karena masih

banyak juga orang yang sering menanyakan tiket KA, dan masih banyak juga orang yang emosi bila harus antri lama atau pun kesalahan informasi yang diberikan oleh staf perusahaan.

4.5 Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen

Seperti yang telah disebutkan Fredi Rangkuti (2002:20) dan Buchori Alma (2002 : 204). Penulis telah mengumpulkandata mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen, ternyata kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kedua hal tersebut akan menjadi maksimal apabila pihak Patent Iksatya Tour & Travel meningkatkan fasilitas kantor dan memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, maka dari itu akan Jika hal tersebut dilakukan dengan baik, hubungan baik dengan konsumen akan tercipta dan harapan konsumen akan terpenuhi sesuai dengan yang diinginkanya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen jika kualitas layanan dilakukan dengan maksimal.