

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang dilakukan sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi yaitu :
 - a. Berdasarkan indeks pelayanan penumpang (*CSI*) yang dianalisis sebelumnya adalah sebesar 68,89%, maka masuk dalam kriteria puas untuk kinerja pelayanan penumpang oleh perusahaan.
 - b. Berdasarkan analisis sebelumnya menunjukkan indikator-indikator kuadran I sangatlah penting tetapi kinerjanya masih sangat rendah sehingga pihak pengelolah perlu meningkatkan kinerjanya. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah indikator yang memiliki nilai rata-rata kepuasan lebih kecil dari 3,44 dan nilai rata-rata kepentingan lebih besar dari 3,59 (tabel 4.60).

Indikator-Indikator tersebut antara lain :

- 1) Indikator sopir menyempatkan waktu bila ada keluhan dari penumpang dengan nilai rata-rata kepuasan 3,29 dan nilai rata-rata kepentingan 3,59
 - 2) Indikator memberikan rasa nyaman kepada penumpang dengan nilai rata-rata kepuasan 3,34 dan nilai rata-rata kepentingan 3,67
 - 3) Indikator mempunyai staf untuk menangani keluhan penumpang dengan nilai rata-rata kepuasan 3,39 dan nilai rata-rata kepentingan 3,67
 - 4) Indikator sopir berusaha memahami suasana hati penumpang dengan nilai rata-rata kepuasan 3,35 dan nilai rata-rata kepentingan 3,65
2. Hubungan antara kepuasan konsumen dengan loyalitas konsumen di bidang usaha jasa transportasi taksi yaitu :
 - a. Berdasarkan tingkat loyalitas penumpang taksi masuk dalam kriteria Loyal dengan rata-rata penilaian sebesar 3,99.
 - b. Berdasarkan kelima variabel independen yang dimasukkan dalam model, ternyata hanya dua variabel (*Tangibles dan Reability*) yang signifikan pada $\alpha=5\%$. Dapat disimpulkan bahwa variabel loyalitas penumpang dipengaruhi oleh *Tangibles* dan *Reliability* dengan persamaan matematis sebagai berikut :

$$\text{Loyalitas} = 0,797 + 0,666\text{Tangibles} + 0,772\text{Reliability}$$

- 1) Koefisien konstanta bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* maka loyalitas penumpang cenderung mengalami peningkatan.
- 2) Koefisien regresi *Tangibles* bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *Tangibles* mengalami peningkatan, maka loyalitas penumpang cenderung mengalami peningkatan.
- 3) Koefisien regresi *Reliability* bernilai positif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel independen lainnya, maka apabila *Reliability* mengalami peningkatan, maka loyalitas penumpang cenderung mengalami peningkatan.

5.2. Saran

Berdasarkan perhitungan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen untuk masing-masing variabel yang diteliti maka dapat diambil beberapa saran yaitu :

- a) Menyeleksi secara ketat para karyawan yang akan bekerja khususnya para sopir. Karena para sopir inilah yang akan berhubungan dengan penumpang untuk memberikan pelayanan, sopir diwajibkan menguasai wilayah Kota Kupang, dan diwajibkan menyerahkan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK) dari kepolisian setempat pada saat akan melamar.
- b) Memberikan motivasi dan pelatihan (*training*) pada karyawan khususnya para sopir untuk melatih mereka agar lebih cepat dan tanggap terhadap keinginan dan permintaan penumpang sehingga dapat memberikan pelayanan secara tepat dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan.
- c) Menambah jumlah armada di tempat-tempat yang dirasakan strategis agar konsumen dapat lebih mudah mendapatkan taksi.
- d) Memberikan *briefing* setiap pagi kepada sopir dengan pesan Penumpang adalah Raja, jadi perlakukanlah penumpang dengan sebaik mungkin sesuai dengan yang mereka inginkan.
- e) Adanya staff khusus untuk menerima dan menanggapi keluhan ataupun saran yang melalui telepon, langsung maupun surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Azuar juliandy 2007 *uji validitas dan reliabilitas. Metodologi Penelitian.*
- A.D.S. Silva,dkk. 2015. *Kajian Kinerja Pelayanan Terminal Angkutan Umum (Studi Kasus Terminal Becora Dili -Timor Leste) media teknik sipil. Volume 13,nomor 1 : hal 76-77*
- Dharmayanti,Diah,2006, *Analisis dampak Service Performance dan Kepuasan sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah, Jurnal Manajemen Pemasaran, Vol 1, No. 1: hal 35-43*
- Ghozali, Imam,2007, *Aplikasi Statistik Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Undip, Semarang
- Giri,I Wayan Kemara,2009, *Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kesetiaan Pelanggan, <http://ibnublog.blogspot.com>, diakses tanggal 23 Maret 2009*
- Gremler & Brown dalam Lu Ting Pong (2001), *Service Loyalty*
- Kotler, Philip, 2003, *Marketing Management, Eleventh Edition, Pearson Education, Inc. Upper Saddle River, New Jersey, 07458*
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, Erlangga, Jakarta*
- Leo, Sutanto, 2010, *Kiat Jitu Menulis & Menerbitkan Buku, Erlangga, Jakarta*
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2011, *Manajemen Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta*
- Lovelock dan Wright, 2007. *Kepuasan adalah reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja jasa tertentu*
- Musanto, Trisno, 2004, *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada Cv. Saranam MediamAdvertising Surabaya, Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 6 No. 2, September 2004 : 123-136*
- Lee et.al (2008), *konsumen memiliki diskonfirmasi (disconfirmation) dalam berbelanja*
Rosa, Aslamia, 2012, Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kesetiaan Penumpang dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Bus

Rapid Transit Transmusi Palembang, Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya, Vol. 10, No. 20, Desember 2012 : hal 13-25

Pratikno, JH. 2006. *Intensitas Penggunaan Jasa Transportasi Angkutan Umum Penumpang Bus AKDP Non Ekonomi Jurusan Semarang-Solo. Rekayasa Sipi. Volume 11, No 2 : hal 137*

Samiun,OE.2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Angkutan Kota Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Penumpang Di Kota Kupang. Rekayasa Sipil. Volume 12 ,No 1, Hal 46-47*

Shieh, Jiunn-I, Hsin-Hun Wu, 2009, *Applying Importance-Performance Analysis to Compare The Changes of a Convenient Store, Qual Quant (2009) 43:391–400*

Tamin, Ofyar Z. 2000. *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung : Institut Teknologi Bandung . Vuchic, V. R. 1981.

Wicaksono, Deddy Setyawan, 2010, *Analisis Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Taksi Untuk Meningkatkan Loyalitas (Studi Pada PT. Blue Bird Pusaka di Semarang)*, Tesis, Program Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (*dalam Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2011*)

Zona line news kupang, 2017. *Keluhan masyarakat tentang pelayanan taksi.s*