

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran pada objek penelitian di Day Trans *Travel* Bandung.

6.1.1. Kesimpulan berdasarkan Tanggapan Responden

1. Tanggapan responden berdasarkan dimensi menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangible*) berkategori baik, dimensi keandalan (*reliability*) berkategori baik, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkategori baik, dimensi jaminan (*assurance*) berkategori baik, dan dimensi empati (*emphaty*) berkategori baik.
2. Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan berdasarkan peringkat, diambil tiga pernyataan yang memiliki nilai tertinggi yang mana ketiga pernyataan tersebut dikategorikan setuju, yaitu :
 - a. Kendaraan operasional Day Trans layak dan nyaman
Day Trans dalam melakukan kegiatan operasionalnya, yaitu mengantarkan pelanggan terbilang selalu memakai kendaraan yang baru yang mana masih sangat nyaman untuk ditumpangi oleh para pelanggannya. Kendaraan yang digunakan juga dijaga kebersihannya, dimana selalu dibersihkan sebelum dan setelah dipakai untuk

mengantarkan para pelanggannya. Kendaraan yang digunakan juga selalu dicek keadaannya agar selalu prima sehingga tidak ada kendala saat melakukan perjalanan.

b. Supir Day Trans bersikap ramah selama perjalanan

Supir Day Trans selalu menyapa para penumpang, membukakan pintu, dan membantu membawakan barang para penumpangnya. Selain itu supir Day Trans juga selalu merespon keluhan para penumpang saat diperjalanan, misalnya terdapat penumpang yang mabuk supir Day Trans akan mengurangi laju kecepatan mobil dan lebih berhati-hati dalam mengendara.

c. Karyawan/*staff* Day Trans memiliki pengetahuan untuk dapat menjawab pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan.

Karyawan/*staff* Day Trans telah diberikan pelatihan dan pengetahuan sebelum terjun langsung untuk melayani pelanggan, sehingga karyawan/*staff* mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan oleh pelanggan Day Trans.

3. Dari tabel rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan berdasarkan peringkat, diambil dua pernyataan yang memiliki nilai terendah yang mana kedua pernyataan tersebut, yaitu :

a. Keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditentukan

Walaupun Day Trans selalu meminimalisir terjadinya keterlambatan jadwal, akan tetapi masih tetap terjadi keterlambatan keberangkatan, yang disebabkan oleh pelanggan yang datang terlambat ke *pool* atau

keterlambatan mobil untuk mengantar pelanggan karena terjebak macet.

- b. Ketepatan sampai sesuai dengan jadwal yang ditentukan.

Ketepatan sampai tujuan pun dipengaruhi banyak hal yang tidak dapat diperkirakan oleh pihak Day Trans, seperti keberangkatan yang terlambat, terjebak macet, atau mobil yang digunakan tiba-tiba mogok.

6.1.2. Kesimpulan berdasarkan Statistik

1. Berdasarkan hasil analisis korelasi dengan SPSS dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara variabel X (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (loyalitas pelanggan) sebesar 0,738 yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi adalah searah dan berkategori mempunyai hubungan yang kuat dimana nilai koefisien korelasi berada dalam kelas interval 0,60 – 0,799.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Day Trans *Travel* Bandung dengan kontribusi yang diberikan sebesar 54,5% sedangkan sisanya sebesar 45,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dibahas, maka ada beberapa saran yang akan disampaikan untuk perusahaan ini. Berdasarkan tabel rekapitulasi tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan, diambil dua pernyataan yang memiliki skor paling rendah. Dua pernyataan tersebut dipilih

penulis untuk kedepannya diperbaiki oleh pihak Day Trans dengan saran sebagai berikut :

1. Pernyataan mengenai keberangkatan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Penulis menyarankan kepada Day Trans *Travel*, sebaiknya mempersiapkan kendaraan yang akan digunakan, menyediakan armada cadangan jika mobil utama mengalami kendala sehingga tidak dapat digunakan, supir yang telah bersiap untuk melakukan perjalanan beberapa menit lebih awal dan memastikan seluruh penumpang telah berada di pool sebelum jadwal yang ditentukan sehingga dapat memulai perjalanan dengan tepat waktu.
2. Pernyataan pada dimensi keandalan (*reliability*) yaitu ketepatan sampai sesuai dengan jadwal yang ditentukan. Penulis menyarankan kepada Day Trans *Travel*, jika keberangkatan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, maka ketepatan sampai pun akan sesuai dengan jadwal, dan sebaiknya jika terjadi kemacetan atau keterlambatan di perjalan, supir memberitahukan kepada para penumpang, sehingga para penumpang memberikan toleransi.

DAFTAR PUSTAKA

- BiroKomunikasidanInformasiPublik. (2017, Febuari 22). Retrieved Mei 6, 2020, from <http://dephub.go.id/post/read/menhub-transportasi-sudah-menjadi-kebutuhan-dasar-masyarakat>
- Djarwanto, & Subagio, P. (2000). Statistik Induktif. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, J. (2005). Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It, New and Revised . Willey.
- Hasan, A. (2013). Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Kamaludin, R. (2003). Ekonomi Transportasi Karakteristik Teori dan Kebijakan. Jakarta.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). Principles of Marketing 14th Edition. England: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing Management 14th edition. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Sarwono, J. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penlitan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F. (2011). Manajemen Jasa. Malang: Penerbit Bayu Media Publishing.
- Yoeti, O. A. (2003). Tours and Travel Marketing. Jakarta: Pradnya Paramita.