

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan-kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian serta saran-saran bagi Bhinneka *Shuttle* dari hasil analisis berdasarkan bab sebelumnya.

V.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian mengenai kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*, yaitu sebagai berikut :

1. Dengan melakukan studi literatur, penyaringan dan validasi kepada dua orang yang dianggap ahli, didapatkan 28 atribut layanan yang cocok untuk menilai kualitas layanan pada Bhinneka *Shuttle*.
2. Kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* berdasarkan metode *zone of tolerance* saat ini dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan nilai ZOT pada setiap atribut masih dalam batas toleransi dengan rata-rata sebesar 0,51. Sedangkan, rentang ZOT dari setiap atribut memiliki rata-rata sebesar 2,0 yang memiliki arti bahwa pelanggan Bhinneka *Shuttle* cukup toleran terhadap kualitas layanan atribut secara keseluruhan. Namun, terdapat lima atribut yang menjadi fokus perhatian karena nilai ZOT dibawah batas yang ditentukan yaitu 0,4. Atribut yang menjadi fokus perhatian yang selanjutnya diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan adalah ketepatan waktu kedatangan, ketersediaan kursi, kemudahan pemesanan tiket, kelengkapan fasilitas di dalam *pool*, dan kenyamanan berkendara.
3. Dengan melakukan analisis, pembuatan usulan perbaikan dan evaluasi usulan perbaikan kepada kepala cabang Bhinneka *Shuttle*, didapatkan sebanyak 14 usulan perbaikan yang selanjutnya dikelompokkan menjadi lima buah proyek yaitu pengadaan fasilitas, penambahan armada, pembenahan aplikasi, pembenahan sistem, dan peningkatan kualitas karyawan.

V.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada Bhinneka *Shuttle* adalah :

1. Sebaiknya perusahaan menerapkan usulan perbaikan dengan segera untuk meningkatkan kualitas layanan Bhinneka *Shuttle* serta menciptakan loyalitas pelanggan.
2. Sebaiknya perusahaan dapat melakukan pengukuran kualitas layanan yang komprehensif secara berkala untuk dapat menjaga serta meningkatkan kualitas layanan Bhinneka *Shuttle*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aniley, B., & Negi R. (2010). Service Quality Attributes Affecting Passengers' Satisfaction with HIGER City Bus. *Ethiopian Journal of Business and Economics*
- Bitner, M. J., & Zeithaml, V. A. (2003). *Services Marketing 3rd Edition*. Boston: MCGraw-Hill.
- Jeevarathnam, P.G., & Pan, Q. (2011). Enhancement of Service Quality in the Intercity Bus Transport Industry. *Journal of Transport*
- Joewono, T.B., & Kubota, H. (2007) User Satisfaction with Paratransit in Competition with Motorization in Indonesia: Anticipation of Future Implications. *Journal of Transportation*
- Johnston, R. (1995). The Zone of Tolerance: Exploring the Relationship Between Service Transactions and Satisfaction with The Overall Service. *International Journal of Service Industry Management*
- Kennedy, J. R. & Peter, C. T. (1988). An Extended Perspective on the Antecedents of Satisfaction. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*.
- Kettinger, W. J., & Lee, C. (2005). Zones of Tolerance: Alternative Scales for Measuring Information Systems Service Quality. *MIS Quarterly*
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management. Edisi Millenium*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Matell, M.S. & Jacoby, J. (1972). Is There an Optimal Number of Alternatives for Likert-Scale Items? Effects of Testing Time and Scale Properties. *Journal of Applied Psychology*.
- Nadiri H., Hussain K., & Kandampully, J. (2011). Zone of Tolerance for Higher Education Services: A Diagnostic Model of Service Quality towards Student Services. *Journal of Education and Science*.
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2006). Diagnosing the Zone of Tolerance for Hotel Services. *Managing Service Quality*.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994a). Alternative Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria. *Journal of Retailing*.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1994b). Reassessment of Expectations as A Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research. *Journal of Marketing*.
- Pearse, N. (2011). Deciding on the Scale Granularity of Response Categories of Likert type Scales: The Case of a 21-Point Scale. *The Electronic Journal of Business Research Methods*.
- Radam, I. F., Kartadipura, R. H., & Yuliana, C. (2014). Passengers' Perception of Service Quality of Intercity Public Transport: A Banjarmasin Case Study. *Journal of Mechanical and Civil Engineering*.
- Rukmi, H.S., Bakar, A., & Prayugo, J. (2008). Peningkatan Kualitas Layanan Perbaikan Peralatan dengan Menggunakan Metode Zone of Tolerance (Studi Kasus PT Astra Graphia Tbk Cabang Kota Bandung). *5th National Industrial Engineering Conference*.
- Sharma, P., Jain, J.K., & Reddy, S. (2017). Analysis of Service Quality Attributes for Jaipur Urban Bus Transportation. *International Journal on Emerging Technologies 8*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: ALFABETA.
- Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Vagias, W.M. (2006). Likert-type scale response anchors. Clemson International Institute for Tourism & Research Development, Department of Parks, Recreation and Tourism Management. Clemson University.
- Yarmen, M., & Sumaedi, S. (2016). Perceived Service Quality of Youth Public Transport Passengers. *Journal of Transport Problems*.