

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa simpulan dan saran untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini yaitu, mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen Bus Trans Musi, maka simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan tentang pengaruh kualitas layanan jasa yang diberikan Bus Trans Musi diukur dari tangible reliability, responsiveness, assurance, empathy terhadap kepuasan konsumen maka dapat ditarik kesimpulan:

1. Dalam uji Regresi diketahui variabel Assurance (X_4) dan variabel Empathy (X_5) mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan, sebaliknya variabel Tangible (X_1), Responsiveness (X_2) dan Reliability (X_3) tidak mempengaruhi kepuasan konsumen secara signifikan.

Pada Analisis skor rata-rata, yang mendapat rata-rata terendah adalah Empathy pada pernyataan 2 yaitu Trans Musi mendengarkan dan melayani keluhan penumpang, akibat dari tidak adanya tempat untuk menampung saran keluhan dari konsumen seperti kotak saran maupun tempat pengaduan melalui website. Sedangkan yang mendapat skor rata-rata tertinggi terdapat pada variabel Responsiveness dengan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari kesimpulan yang dikemukakan, maka adapun saran-saran yang diberikan yaitu:

1. Dari data yang didapat maka BRT sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanan pada variabel Tangible (Berwujud), Responsiveness (responsivitas), Reliability (kehandalan) karyawan agar lebih mempengaruhi minat pelanggan untuk menggunakan jasa tersebut
2. Sebaiknya perusahaan SP2J lebih memperhatikan keluhan pelanggan dengan menyediakan kotak saran didalam Bus maupun melalui website yang bisa dihubungi untuk mendengarkan keluhan dari konsumen dalam menikmati salah satu unit usahanya berupa Bus Rapi Transit.
3. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk memilih sampel koridor lain dalam melakukan penelitian yang sama dan menambahkan koridor menjadi setengah dari total koridor yang ada.
4. Untuk penelitian yang akan datang sebaiknya lebih memahami rancangan instrumen penelitian dalam kuesioner dengan menambahkan pertanyaan mengenai SPM (Standar Pelayanan Minimal) dalam kuesioner yang akan diajukan.