

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah diperoleh melalui penelitian di lapangan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan PO Handoyo Rute Klaten - Jakarta, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penelitian ini, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh PO Handoyo baik maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan PO Handoyo. Begitu pula sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh PO Handoyo buruk maka akan semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan PO Handoyo. Sehingga, kepuasan pelanggan PO Handoyo dapat ditingkatkan dengan cara terus memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan dari PO Handoyo.
2. Berdasarkan penelitian ini, dapat diartikan bahwa apabila kepercayaan pelanggan PO Handoyo tinggi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan PO Handoyo. Begitu pula sebaliknya, apabila tingkat kepercayaan pelanggan PO Handoyo rendah maka akan semakin rendah juga tingkat kepuasan pelanggan PO Handoyo. Sehingga, kepuasan pelanggan PO Handoyo dapat ditingkatkan dengan meningkatkan kepercayaan pelanggan PO Handoyo.

3. Berdasarkan penelitian ini, menyatakan bahwa apabila semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi kepercayaan pelanggan maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan pelanggan. Sehingga, variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diajukan saran yang dapat menjadi beberapa bahan pertimbangan dalam rangka meningkatkan penelitian tentang kepuasan pelanggan PO Handoyo Rute Klaten - Jakarta di waktu yang akan mendatang. Adapun saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kualitas pelayanan, terdapat 3 item yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu pada item terkait dengan pemberian pelayanan dari PO Handoyo kepada penumpang dengan cepat dan tepat, kemampuan menanggapi keluhan dengan cepat dan tepat oleh PO Handoyo, dan pemberian layanan secara tepat waktu dari PO Handoyo. Untuk itu, PO Handoyo perlu mengadakan evaluasi serta perbaikan pelayanan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan dengan cepat dan tepat, kemampuan menanggapi keluhan, dan pemberian layanan secara tepat waktu. Upaya perbaikan tersebut ditujukan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari PO Handoyo.

2. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepercayaan pelanggan, terdapat 1 item yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu pada item terkait dengan PO Handoyo dapat memberikan perhatian dan pelayanan terbaik bagi penumpang serta dapat dipercaya dalam memenuhi tanggung jawabnya. Untuk itu, PO Handoyo perlu melakukan evaluasi dan perbaikan terkait dengan pemberian perhatian dan pelayanan terbaik serta dapat dipercaya dalam memenuhi tanggung jawabnya. Upaya perbaikan tersebut ditujukan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dari PO Handoyo.
3. Berdasarkan penelitian pada variabel kepuasan pelanggan, terdapat 1 item yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu pada item yang terkait dengan PO Handoyo sudah mampu memenuhi harapan dari para pelanggan. Untuk itu PO Handoyo perlu untuk meningkatkan kualitas pelayanannya serta meningkatkan kepercayaan pelanggan agar mampu memenuhi harapan dari para pelanggan PO Handoyo.
4. Penelitian lanjutan diharapkan dapat menggali lebih lanjut terkait pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti juga mengharapkan bahwa penelitian lanjutan dapat menggunakan variabel-variabel bebas lainnya dengan cakupan yang lebih luas.