

BAB V

PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan hasil penelitian dan saran-saran terhadap hasil penelitian

A. Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dalam penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi kualitas layanan jasa yang meliputi reliabilitas (*reability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Persamaan regresi linear $Y = 0.951 + 0.033 X_1 + 0.496 X_2 + 0.182 X_3 + 0.152 X_4 + 0.154 X_5$, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 82.0 %, F hitung (12.913) lebih besar daripada F tabel (2,427).
2. Hasil uji secara parsial dari kelima dimensi kualitas layanan jasa yang meliputi reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan dimensi bukti fisik (*tangible*) dan empati (*empathy*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Borobudur Transport.

3. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa dimensi yang paling berpengaruh dominan adalah dimensi reliabilitas dengan sumbangan efektif sebesar 36.08 % dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pelanggan jasa transportasi di Borobudur Transport.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan hasil penelitian, dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Dengan adanya penelitian ini diketahui bahwa kepuasan pelanggan di Borobudur Transport ternyata sangat dipengaruhi kelima dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Oleh karena itu, untuk meningkatkan angka penjualan perusahaan, maka disarankan agar perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Melalui hal tersebut perusahaan dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga loyalitas pelanggan akan terjaga dan juga dapat menarik pelanggan baru.
2. Dari penelitian yang telah dilakukan reliabilitas merupakan dimensi yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan, maka perusahaan disarankan agar memberikan pelatihan kepada para karyawan sehingga karyawan dapat lebih melayani pelanggan dengan segera, akurat dan memuaskan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

3. Penelitian lanjutan perlu dilakukan dengan memperluas dimensi yang diteliti maupun pengembangan indikator serta item lain yang diduga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi di Borobudur Transport selain dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati.



DAFTAR PUSTAKA

- Andreas , Bimantoro. 2004. *Penilaian tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas jasa pelayanan RS. Panti Waluya Sawahan Malang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, tidak dipublikasikan.
- Arief. 2003. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*.
- Churchill, Gilbert A. 2005. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Undip.
- Jaiswal Anand Kumar. 2008. *Customer satisfaction and service quality measurement in Indian call centres*.
<http://www.emeraldinsight.com/journals.html=1734984>
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran I*. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip, Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, Jakarta
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga. Jakarta.
- Mahanani, Sonya. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam pembayaran rekening listrik*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, tidak dipublikasikan..
- Rapa, Andrianus. 2008. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pasien pada instalasi rawat inap rsu dr. Saiful anwar malang*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang, tidak dipublikasikan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Parametrik*. Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sugiyono. 2010. *Statistik Nonparametrik*. Alfabeta, Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran, Edisi Kedua*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*. Andi. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip – prinsip Total Quality Service*. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*. Andi. Yogyakarta

Zeithaml, Valerie A. and Bitner, Mary Jo. 2002. *Service Marketing*. McGraw Hill Inc, Int'l Edition, New York

