BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis memberikan kesimpulan sebagi berikut :

1. Pengelola terus berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari upaya-upaya pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pelanggan, diantaranya: dengan cara mengidentifikasi faktor utama kualitas pelayanan dari sudut pandang pelanggan lewat riset; mengelola harapan pelanggan dengan baik; meningkatkan kinerja karyawan berkomunikasi. Selain itu, pengelola juga berupaya meningkatkan beberapa hal yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: memberikan pelayanan tepat waktu dan efektif, berupaya menyelesaikan masalah dan menagani keluhan pelanggan dengan cepat, pengelola dan karyawan dituntut untuk memiliki keterampilan dan kecakapan sehingga dapat berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan, peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan.
2. Terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai harapan pelanggan, diantaranya: karyawan memiliki sikap yang ramah, kemampuan travel Day Trans dalam melayani pelanggan secara tepat. Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh travel Day Trans, hal ini dapat terlihat dari semua indikator loyalitas pelanggan, sebagian

besar pelanggan membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa travel Day Trans kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disedikan travel Day Trans kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang ke travel Day Trans, menjadikan travel Day Trans sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa.

3. Terdapat pengaruh yang cukup kuat, searah, dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan travel Day Trans.

5.2 Saran

Adapun saran –saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada tavel Day Trans adalah sebagai berikut :

1. Sebaiknya pengelola travel Day Trans melaksanakan setiap upayanya dengan maksimal agar kualitas pelayanan benar-benar dapat ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Khususnya yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan, sebaiknya pengelola lebih fokus untuk meningkatkan kinerjanya.
2. Dari beberapa indikator yang masih diragukan kualitasnya oleh pelanggan, secara keseluruhan penulis menyarankan agar pengelola travel Day Trans dapat menerapkan dimensi kualitas pelayanan dengan baik dan membuat standarisasi untuk kegiatan kegiatan yang berhubungan dengan indikator tersebut. Sehingga karyawan dapat melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pengelola. Karena dengan meningkatnya kualitas pelayanan, secara otomatis loyalitas pelanggan akan terbentuk dan ikut meningkat.
3. Berdasarkan SPSS, sebaiknya pengelola terus meningkatkan kinerja kualitas pelayananya untuk indikator-indikator yang masih meragukan responden, karena

kualitas pelayanan benar-benar berhubungan dan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga jika kualitas pelayanan meningkat maka loyalitas pelanggan juga akan meningkat.