

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan simpulan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta sebagai berikut:

1. Pada hasil penelitian dan pembahasan terdapat beberapa dari indikator dimensi kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour yang sesuai dengan harapan pelanggan yang menggunakan jasa travel Primajasa Tour. Dimensi kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu:

- a) Dimensi *Tangible*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *tangible* hal yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai penata ruangan tempat penjualan tiket Primajasa Tour dan bentuk tiket yang diberikan Primajasa Tour kepada pelanggan.

- b) Dimensi *Reliability*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *reliability* hal yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai ketepatan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mengenai optimalisasi

pelayanan yang diberikan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan.

c) Dimensi *Responsiveness*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *responsiveness* hal yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai kecepatan penanganan masalah yang dilakukan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam mengatasi keluhan pelanggan dan mengenai respon karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam menanggapi perubahan pesanan tiket yang diinginkan pelanggan.

d) Dimensi *Assurance*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *assurance* hal yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai potongan harga tiket yang diberikan Primajasa Tour kepada pelanggan, kesopanan dan keramahan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan selama bekerja, dan pengetahuan yang dimiliki karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour

e) Dimensi *Empathy*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *empathy* hal yang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai sikap karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan dan mengenai sikap keakraban karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan.

2. Pada hasil penelitian dan pembahasan terdapat beberapa indikator dari dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan yang menggunakan jasa travel Primajasa Tour. Dimensi kualitas pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan, yaitu:

1) Dimensi *Tangible*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *tangible* hal yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai alat-alat yang digunakan Primajasa Tour, dan penampilan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour.

2) Dimensi *Reliability*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *reliability* hal yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai kesesuaian waktu dalam penjadwalan tiket yang telah ditetapkan Primajasa Tour dan mengenai keakuratan informasi yang diberikan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan

3) Dimensi *Responsiveness*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *responsiveness* hal yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai kesediaan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam mendengarkan keluhan pelanggan dan kesiapan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour pada saat dibutuhkan pelanggan.

4) Dimensi *Assurance*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *assurance* hal yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai kesabaran yang dimiliki oleh karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam menghadapi keluhan pelanggan.

5) Dimensi *Empathy*

Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan yang berkaitan dengan *empathy* hal yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan adalah mengenai sikap perhatian karyawan pelayanan tiket Peimajasa Tour kepada pelanggan dan sikap karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

3. Pada hasil penelitian dan pembahasan dalam pengujian hipotesis terdapat beberapa indikator dimensi kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour yang tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta yaitu *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance*. Sedangkan pada dimensi *reliability* dan *empathy* mempunyai pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta. Hasil tersebut diperoleh dari hasil uji reliabilitas yang menggunakan *factor loading* akhir sebesar 0.6 dimana nilai *cronbach alpha* yang dimiliki *reliability* dan *empathy* lebih besar dari 0.6 dan *Significance t* yang menunjukkan nilai sebesar $0.000 \leq 0.05$ maka H_0 ditolak, maka dimensi *reliability* dan *empathy* dapat mempengaruhi langsung

terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta.

4. Pada hasil penelitian dan pembahasan dimana hasil analisis koefisien determinan maka kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour (variabel X) secara simultan/keseluruhan tidak memberikan pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta (Variabel Y) sebesar 2.3% sedangkan sisanya sebesar 97.7 % hal ini disebabkan adanya kesenjangan dari variabel lain (E) yang berasal dari luar penelitian ini terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 SARAN

Pada simpulan diatas menjelaskan bahwa terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan dengan baik Primajasa Tour, maka untuk membantu Primajasa Tour penulis memberikan saran-saran kepada Primajasa Tour, diantaranya:

1. Pada hasil penelitian dan pembahasan terdapat beberapa dari indikator dimensi kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour yang sesuai dengan harapan pelanggan yang menggunakan jasa travel Primajasa Tour. Maka untuk mempertahankan pelanggan agar tidak pindah menggunakan jasa travel pda perusahaan lain, dimensi kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour yang kurang sesuai dengan harapan pelanggan yang perlu diperbaiki manajemen Primajasa Tour adalah:

Dimensi *Tangible*, pada dimensi ini yang harus diperbaiki adalah

- 1) Alat-alat yang digunakan Primajasa Tour seperti telepon dan komputer dalam melayani pelanggan. Untuk mengatasinya adalah mengganti telepon dan komputer dengan yang baru dan lebih canggih dari yang sebelumnya agar dapat membantu dan memproses dengan cepat pekerjaan karyawan apabila sedang melayani pelanggan.
- 2) Penampilan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour selama bekerja. Untuk mengatasinya adalah Primajasa harus membuat pakaian seragam untuk semua karyawan dan kalau perlu pakaian tersebut harus sesuai dengan logo perusahaan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kesenangan pada pelanggan apabila melihat semua karyawan berpakaian seragam setiap hari.

Dimensi *Reliability*, pada dimensi ini yang harus diperbaiki adalah:

- 1) Kesesuaian waktu dalam penjadwalan tiket yang telah ditetapkan Primajasa Tour. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah Primajasa Tour harus menetapkan jam keberangkatan sesuai jadwal tiket yang telah ditetapkan dan jangan menunggu penumpang jika tidak ada pada ruang tunggu. Hal ini bertujuan untuk tidak mengganggu jam keberangkatan yang sesuai dengan jadwal tiket yang telah ditetapkan dan memberikan kenyamanan pada pelanggan agar sampai pada tempat tujuan sesuai dengan jadwal tiket.
- 2) Keakuratan informasi yang diberikan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah

memberikan informasi yang jelas dan akurat sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan supaya pelanggan dapat mengetahui informasi dengan baik dan merasa nyaman dalam melakukan transaksi.

Dimensi *Responsiveness*, pada dimensi ini yang harus diperbaiki adalah:

- 1) Ketersediaan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam mendengarkan keluhan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah karyawan harus bersedia dan meningkatkan ketersediaan karyawan lebih tinggi pada kondisi apapun, karena dengan mendengarkan keluhan pelanggan akan membantu perusahaan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan dan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- 2) Kesiapan karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour pada saat dibutuhkan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah karyawan harus selalu siap dan meningkatkan kesiapan karyawan lebih tinggi pada kondisi apapun, karena dengan kesiapan karyawan dapat membantu pelanggan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan sehingga akan membuat pelanggan merasa senang menggunakan jasa travel Primajasa Tour.

Dimensi *Assurance*, pada dimensi ini yang harus diperbaiki adalah:

- 1) Kesabaran yang dimiliki oleh karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour dalam menghadapi keluhan pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah dalam mengatasi keluhan pelanggan meskipun masalah terjadi bukan karena kesalahan perusahaan dan untuk mengatasi pelanggan yang mempunyai emosi tinggi maka karyawan harus

meningkatkan kesabaran yang lebih tinggi. Hal ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan yang memberikan keluhan kepada perusahaan.

Dimensi *Empathy*, pada dimensi ini yang harus diperbaiki adalah:

- 1) Tingkat perhatian karyawan pelayanan tiket Primajasa Tour kepada pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah karyawan harus meningkatkan perhatian lebih tinggi kepada pelanggan meskipun karyawan sedang sibuk bekerja karyawan harus perhatian kepada pelanggan selama menggunakan jasa travel Primajasa Tour. Hal ini bertujuan supaya pelanggan merasa senang karena diperhatikan oleh karyawan.
 - 2) Sikap karyawan pelayanan tiket dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Untuk mengatasi masalah tersebut adalah karyawan harus meningkatkan sikap lebih baik dalam memberikan informasi kepada pelanggan karena dengan bersikap yang baik kepada pelanggan akan memberikan perasaan senang dan kepuasan pada pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dimana hasil dari pengujian hipotesis yang menunjukkan bahwa hanya ada 2 dimensi yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta yaitu dimensi *reliability* dan *empathy*. Sedangkan dimensi lainnya tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta. Pada analisis

koefisien determinan yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tiket Primajasa Tour secara keseluruhan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada pemakai jasa travel Primajasa Tour Bandung-Jakarta. Berdasarkan keterangan diatas untuk mengatasi masalah tersebut sebaiknya manajemen Primajasa Tour harus memperhatikan semua dimensi kualitas pelayanan tiket yang masih kurang sesuai dengan harapan pelanggan dan meningkatkan semua dimensi kualitas pelayanan tiket menjadi lebih baik dari sebelumnya, karena kualitas pelayanan sebenarnya berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga apabila kualitas pelayanan meningkat lebih baik dari sebelumnya dan sesuai dengan harapan pelanggan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat dan pelanggan akan merasakan senang dan puas menggunakan jasa travel Primajasa Tour.