

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab 4, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah melakukan pengukuran validitas terhadap 100 responden dengan SPSS versi 15, didapatkan hasil yang valid dan reliabel. Pada uji validitas tiap-tiap variabel didapatkan nilai korelasi lebih besar dari 0.3, yang mana dikatakan oleh Suliyanto (2006;149) jika korelasi *product moment* ≥ 0.3 maka data tersebut valid. Pada uji reliabilitas, didapatkan hasil *cronbach's alpha* sebesar 0.736 dan 0.762. Menurut Sekaran (182;2005), jika *cronbach's alpha* ≥ 0.6 dapat dikatakan reliabel.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode servqual diperoleh skor untuk dimensi *tangibles* -0.59, *reliability* -0.53, *responsiveness* 0.51. *assurance* -0.42 dan *emphaty* 0.50.
3. Dimensi yang bernilai buruk meliputi *tangibles* (-0.59), *reliability* (-0.53) dan *assurance* (-0.42). Nilai negatif berarti jasa yang dirasakan saat ini masi di bawah harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

4. Kesenjangan pada dimensi tersebut disebabkan oleh :

- *Tangibles* : cuaca yang buruk, supir yang tidak disiplin, dan kecerobohan supir.
- *Reliability* : Metode pengoperasian yang kurang baik, *human error*, alat transportasi yang kurang memadai, dan kemacetan.
- *Assurance* : sistem seleksi yang kurang ketat dan supir yang tidak disiplin.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta pertimbangan bagi Taksi Gemah Ripah dalam memperbaiki kualitas jasanya.

Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut :

1. Memodernisasikan perlengkapan transportasi Taksi Gemah Ripah dengan GPS.

GPS banyak berguna seperti :

- ❖ Untuk menanggapi permintaan pelanggan lewat telepon, Gemah Ripah dapat menggunakan teknologi GPS sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan.
- ❖ Membantu ketepatan supir taksi dalam menentukan jalur untuk menjemput pelanggan.
- ❖ Dapat memantau armada yang sedang beroperasi di jalan lewat operator.

Dengan memodernisasi fasilitas fisik secara berkala, Taksi Gemah Ripah dapat bersaing dengan perusahaan taksi-taksi lainnya yang bermunculan.

2. Taksi Gemah Ripah dapat menambahkan test psikologi pada penyaringan calon-calon supir. Dengan menambahkan test ini maka dapat mengurangi supir-supir taksi yang tidak disiplin, kurang sopan, ceroboh dan yang suka berbuat curang.