

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis untuk *Jasa Transportasi* “PO. KRAMAT DJATI Bandung”, disimpulkan beberapa hal seperti berikut ini :

1. Angka rata-rata untuk aspek kualitas pelayanan jasa transportasi PO. KRAMAT DJATI adalah sebesar 3,45. Menurut jenjang interval lima, angka 3,45 masih dalam kategori kurang puas. Artinya kinerja perusahaan masih berada di bawah harapan dan keinginan konsumen.
2. Angka rata-rata untuk aspek loyalitas konsumen jasa transportasi PO. KRAMAT DJATI adalah sebesar 3,36. Angka ini termasuk dalam kategori ragu-ragu. Hal ini menunjukkan bahwa sikap konsumen masih ragu-ragu untuk bersikap loyal terhadap jasa transportasi PO. KRAMAT DJATI, karena mereka merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang telah mereka terima.
3. Berdasarkan uji korelasi *Pearson*, menunjukkan bahwa pada kasus ini terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI Bandung. Hasil dari uji korelasi *Pearson* tersebut menghasilkan angka sebesar 0.483. Angka tersebut dikategorikan *moderately low association*,

yang berarti hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas konsumen yang menggunakan jasa transportasi di PO. KRAMAT DJATI termasuk dalam kategori tidak terlalu kuat.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan oleh penulis, berikut ini adalah saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di *Jasa Transportasi “PO. KRAMAT DJATI Bandung”* :

1. Sebaiknya PO. KRAMAT DJATI lebih memperhatikan atau memperbaiki kualitas pelayanan khususnya untuk hal-hal di bawah ini :
  - PO. KRAMAT DJATI harus memperbaiki desain dan penataan interior loket pembelian tiket, karena dinilai masih belum memadai. Kursi tunggu tamu, meja, lemari, dan rak harus ditata ulang sehingga lebih memberikan kesan lebih nyaman dan enak dipandang.
  - Karyawan PO. KRAMAT DJATI harus diberi pelatihan yang lebih baik sehingga cepat dan tanggap dalam menghadapi segala kebutuhan konsumen.
  - Karyawan PO. KRAMAT DJATI harus lebih sopan dan lebih ramah karena konsumen kecewa ketika mereka tidak dilayani dengan baik.
  - Karyawan PO. KRAMAT DJATI harus mengoptimalkan semua fasilitas-fasilitas yang ada didalam armada, seperti televisi, DVD player, musik, AC, sehingga konsumen merasa puas dan nyaman selama dalam perjalanan.

- Sebaiknya PO. KRAMAT DJATI lebih memperhatikan saran dan kritik dari konsumen. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi ketidakpuasan konsumen agar segera bisa dicari solusi pemecahan masalahnya.
2. Membuat hubungan interpersonal baik antara atasan dengan karyawan sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal, salah satunya dengan cara memberikan insentif/bonus bagi karyawan berprestasi, mengadakan jenjang karir, dll.