

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu keandalan, daya tanggap, dan *service quality*. Pada keandalan ini, dapat dilihat dari hasil signifikan alpha *reliability* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa ketepatan waktu keberangkatan, layanan jika pelanggan memiliki masalah, layanan secara tepat sejak awal, layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan catatan yang bebas dari kesalahan pertanyaan pelanggan yang berkaitan dengan hal perjalanan, ternyata hal tersebut sangat berpengaruh pada tingkat loyalitas pelanggan PO. Maju Lancar di Cirebon ini. Dan pada daya tanggap ini, dapat dilihat dari hasil signifikan alpha *responsiveness* sebesar $0,000 < 0,05$ artinya bahwa daya tanggap pemberitahuan jam pemberangkatan, pelayanan cepat kepada pelanggan, selalu membantu pelanggan, dan tidak terlalu sibuk untuk bersedia memberitahu informasi tentang jalur pemberangkatan ternyata dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.
2. Yang tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu bukti fisik, jaminan dan empati. Pada bukti fisik ini, dapat dilihat dari hasil signifikan pada

alpha *tangibles* sebesar $0,061 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berupa kualitas, fasilitas fisik secara visual, voucher makan, dan karyawan yang berpenampilan rapi tidak dianggap sebagai hal yang utama ketika pelanggan memilih untuk datang dan menggunakan jasa bus di PO. Maju Lancar di Cirebon. Pada jaminan ini, dikarenakan hasil signifikan alpha *assurance* sebesar $0,452 > 0,05$ artinya bahwa pelanggan merasa percaya pada transportasi bus, merasa aman dengan perjalanan, konsisten bersikap sopan, dan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan perjalanan ini bukanlah faktor utama yang membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan ini. Dan pada empati ini disebabkan karena hasil signifikan alpha *Empathy* sebesar $0,495 > 0,05$ artinya bahwa perhatian individual, jam operasi yang cukup nyaman, memberikan perhatian personal, mengutamakan kepentingan, memahami kebutuhan spesifik para pelanggan yang diberikan PO. Maju Lancar di Cirebon masih perlu ditingkatkan lagi di masa yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Sebagai perusahaan transportasi yang bergerak di bidang jasa, maka keandalan dan daya tanggap karyawan ketika melayani pelanggan yang datang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja baik/ buruknya kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh perusahaan tersebut bagi pelanggan setia perusahaan.

5.2.Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. PO. Maju Lancar perlu meningkatkan fasilitas yang diberikan pada pelanggan misalnya dengan kemudahan pembelian tiket dengan cara *online*.
2. PO. Maju Lancar perlu meningkatkan promosi dalam penggunaan jasa transportasi, dengan cara memberikan potongan harga bagi mahasiswa dan memberikan gratis tiket jika sudah 10 kali menggunakan jasa bus tersebut.
3. PO.Maju Lancar menambah armada bus yang baru dengan desain-desain yang lebih menarik sehingga memberikan kenyamanan bagi pelanggan.