

BAB V

KESIMPULAN, SARAN, DAN KETERBATASAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Kualitas Layanan Transaksi Gerbang Tol Pasteur Terhadap Kepuasan Pelanggan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Kualitas Layanan Transaksi Gerbang Tol Pasteur Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan sebesar 29.5% sisanya 70,5% dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain di luar model seperti motivasi, kompensasi atau kompetensi, peningkatan konsep produk memperluas area pelayanan transaksi gerbang tol, promosi tarif khusus di jam tertentu ,penambahan jumlah gardu dalam melakukan layanan transaksi tol.

Berdasarkan hasil penelitian deskriptif melalui pengisian kuisioner pada variabel *tangible(tan)*, *empathy (Emp)*, *reliability(RL)*, *responsiveness(rep)*, *assurance(AS)* terhadap *Customer Satisfaction(CS)* umum nya menjawab setuju sehingga kesimpulannya adalah *tangible(tan)*, *empathy (Emp)*, *reliability (RL)*, *responsiveness (rep)* dan *assurance (AS)* berpengaruh tinggi terhadap *Customer Satisfaction(CS)*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini dilakukan dengan mengikuti prosedur penelitian dan panduan penulisan skripsi yang seharusnya, tetapi penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Keterbatasan waktu penelitian yang relatif singkat,
2. Kesulitan dalam mencari responden yang langsung melakukan transaksi pada gerbang tol Pasteur
3. Terdapat beberapa variabel *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance* dinyatakan tidak *realible* sehingga tidak dilakukan pengujian lebih lanjut.

5.3 Saran

Saran bagi PT. Jasa Marga :

1. Pelayanan transaksi pada gerbang tol Pasteur sangatlah penting untuk mempertahankan kualitas pelayanan transaksi dan meningkatkan pelayanan tersebut untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang melakukan perjalanan dan transaksi di Gerbang Tol Pasteur
2. Disarankan PT Jasa Marga gerbang tol Pasteur harus mengembangkan atau membuat suatu perubahan seperti penambahan gardu sehingga melancarkan proses transaksi dan mengurangi kemacetan antrian khususnya *weekend*, dimana banyak pelanggan yang berdatangan ke Bandung melewati gerbang tol Pasteur.
3. Meningkatkan kebersihan fasilitas fisik, dan kemodernan fasilitas *ticketing* secara *E-Tol*, yang proses transaksinya lebih modern seperti halnya fasilitas *ticketing* di beberapa gerbang tol Jakarta yang dapat membayar memakai kartu prabayar, *atm*, kartu kredit.

Saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Memperluas area penelitian di beberapa gerbang tol lain nya
2. Proses penyebaran sampel dibantu beberapa orang agar efektif dan efisien
3. Metode pengumpulan data dilengkapi dengan Wawancara langsung kepada Petugas transaksi Gerbang tol dan kepada pengguna jalan tol