

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap keputusan pemakaian jasa, maka diperoleh kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan yaitu sebagai berikut :

1. Secara simultan variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa. Hal ini dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $101,724 > 2,70$ dengan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat sebesar 0,768 atau 76,8% dan sisanya 23,2% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

2. Secara parsial variabel bebas yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pemakaian jasa karena nilai t_{hitung} yang lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} .

Variabel kehandalan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,904 > 1,986$)

Variabel bukti langsung $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,823 > 1,986$)

Variabel daya tanggap $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($15,476 > 1,986$)

3. Dari ketiga variabel kualitas jasa pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*) yang mempunyai pengaruh yang paling dominan adalah variabel daya tanggap karena nilai t_{hitung} nya yang paling besar dibandingkan dengan variabel lainnya yaitu sebesar 15,476

5.2 **Saran**

5.2.1 **Saran untuk perusahaan**

Peneliti masih menyadari terdapat keterbatasan yang muncul dalam pelaksanaan penelitian ini, namun berdasarkan hasil penelitian maka terdapat beberapa hal yang menurut peneliti perlu untuk dilakukan oleh pihak perusahaan, diantaranya :

1. Dari dimensi kehandalan (*reliability*), hendaknya CV. TAXI KITA BERSAMA untuk memperbaiki ketepatan keberangkatan armada busnya. Dengan waktu yang tepat penumpang akan merasa puas sehingga akan meningkatkan keinginan para penumpang untuk tetap menggunakan jasanya.
2. Dalam kaitannya dengan bukti langsung (*tangibles*), perusahaan perlu untuk melakukan renovasi pada bangunan, melakukan penataan interior, memperbaiki dan menambah fasilitas yang menunjang terciptanya kenyamanan. Penampilan petugas yang bersih juga sangat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih jasa yang akan ia gunakan, maka sebaiknya petugas memakai pakaian seragam untuk menunjang penampilan dan memberikan kesan keseragaman.

3. Untuk dimensi daya tanggap (*responsiveness*), selain harus tetap menjaga respon yang cepat dan tanggap kepada penumpang, CV. TAXI KITA BERSAMA perlu untuk menyediakan kotak – kotak pengaduan dan keluhan di stasiun , sehingga segala keluhan, kritik dan saran dari penumpang dapat terfasilitasi dengan baik.

5.2.2 Saran untuk Penelitian Mendatang

Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menambah variabel *independen* lainnya selain kualitas jasa yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), bukti langsung (*tangibles*), dan daya tanggap (*responsiveness*) yang tentunya dapat mempengaruhi variabel *dependen* karena masih banyak variabel – variabel *independen* lain di luar penelitian ini mungkin bisa mempengaruhi keputusan pemakaian jasa.