

Bab V

Penutup

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian dan pembahasan Analisis Pengaruh Harga Tiket Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang BUS PO GMS Wonogiri, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut

5.1.1 Pengaruh Harga Tiket (X1) Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Kepuasan Penumpang(Y)

Berdasarkan hasil dari penelitian ini H1 yang menyatakan bahwa Persepsi Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai uji t yang diperoleh yaitu nilai t-hitung sebesar $2,689 > 1,984$ (t_{tabel}) dengan Sig. $0.008 < 0,5$ (α) atau nilai signifikan lebih kecil dari 0.05. maka dari itu H0 ditolak atau Ha diterima yang berarti bahwa secara parsial Persepsi Harga (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa harga tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang BUS PO GMS Wonogiri, karena harga merupakan faktor yang sangat penting. Harga sangat menentukan atau mempengaruhi permintaan pasar. Di dalam persaingan usaha yang semakin ketat serta semakin banyaknya pelaku usaha baru yang bergerak dalam bisnis sejenis, menuntut perusahaan dapat menentukan harga terhadap jasa yang mereka jual dengan harga terjangkau. Semakin tepat pihak BUS PO GMS dalam menetapkan harga maka semakin puas para pelanggan dalam memilih penyedia jasa dalam perjalanannya.

5.1.2 Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil dari penelitian ini H2 yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Bus PO GMS Wonogiri. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai uji t yang diperoleh yaitu thitung sebesar $7,244 > 1,984$ (t_{tabel}) dengan Sig. $0,000 < 0,5$ (α) atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Maka dari itu H0 ditolak atau Ha diterima yang berarti bahwa secara parsial Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif dan

signifikan terhadap Kepuasan Penumpang(Y). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang BUS PO GMS Wonogiri. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik oleh pihak BUS PO GMS Wonogiri akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang diberikan buruk akan menurunkan kepuasan konsumen terhadap penyedia jasa yang disediakan.

5.1.3 Pengaruh Presepsi Harga (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan hasil dari penelitian ini H3 yang menyatakan bahwa Presepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang PO bus GMS. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan hasil nilai uji f yang diperoleh yaitu F hitung nilai F hitung sebesar 53,676 yang mana lebih besar dari pada 3,089 (F tabel) sebesar 0,000 yang mana nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan nilai tersebut didapatkan sebuah kesimpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima bahwa simultan Presepsi Harga (X1) dan Kualitas (X2) Pelayanan Berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).

Dari kedua variabel independen yang diuji dalam penelitian secara individual yang paling dominan dalam memengaruhi adalah kualitas pelayanan sebesar 0.513 dan Harga sebesar 0.289 berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil tersebut kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan pembelian, artinya apabila pelayanan yang diberikan oleh pihak PO Bus GMS sesuai dengan yang dijanjikan, ketepatan waktu datangnya bus, respon proses cepat ketika pemesanan tiket maupun keramahan *crew* bus akan sangat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik akan menjadikan konsumen nyaman dalam perjalanan serta merasakan kepuasan dan dapat menjadikan penumpang dapat menjadi loyal menggunakan jasa perjalanan menggunakan PO Bus GMS.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka implikasi manajerial yang dapat diterapkan pada PO GMS Wonogiri adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus PO GMS Wonogiri. Perusahaan disarankan untuk memperhatikan harga tiket yang sesuai yang ada dipasaran dan menyeimbangkan dengan fasilitas yang dimiliki. Oleh karena itu, perusahaan tetap harus menjaga kestabilan harga agar sesuai dengan kemampuan para pelanggan, dengan tidak memberatkan biaya apapun dalam pelayanannya agar menjaga kepuasan pelanggan.
- b. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwasannya kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bus PO GMS Wonogiri. Dimana kepuasan penumpang dapat terbentuk apabila perusahaan tetap komitmen menjaga kualitas baik dari segi pegawai, bus yang digunakan dan pelayanan-pelayanan yang diberikan langsung kepada para penumpang. Pelayanan yang dapat diberikan kepada penumpang dapat berupa tampilan bus yang menarik, adanya AVOD (*Audio Video On Demand*) disetiap seatnya, serta menjaga bus agar bersih dan terawat sehingga penumpang merasa nyaman. Dengan itu, untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik lagi, maka pihak PO GMS Wonogiri dapat lebih memperbaiki dan memberikan arahan kepada para seluruh staf yang bekerja, dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan dan memonitor langsung terhadap kinerja karyawan.
- c. Pihak PO Bus GMS sebaiknya dalam meningkatkan kepuasan penumpang perlu memperhatikan masalah ketepatan waktu dalam penjemputan serta mengantarkan penumpang karena ini menjadi hal yang penting dalam kepuasan penumpang ketika memilih penyedia jasa transportasi dalam perjalanannya karena menyangkut kepercayaan penumpang. Untuk aspek kesopanan pihak *driver* dan

kondektur dalam pelayanan serta sikap cepat dan tanggap kepada penumpang perlu dipertahankan guna mempertahankan konsumen yang sudah loyal dalam memilih PO Bus GMS dalam perjalanannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang mengenai kepuasan pelanggan hendaknya dapat menambahkan variabel lain seperti fasilitas, promosi, dan lain sebagainya.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi terkait dengan harga dan kualitas pelayanan agar hasil penelitian lebih baik dan lebih lengkap lagi.
- c. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah sampel yang digunakan untuk mendapatkan data yang lebih akurat.

