

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengujian dengan menggunakan uji hipotesis secara parsial (uji t) signifikansi yang menyatakan bahwa dalam Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terdapat pengaruh langsung positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) di Bekasi Utara. Artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) yang diberikan oleh pegawai Bus Transjakarta di Bekasi Utara, semakin tinggi pula tingkat Loyalitas Pelanggan (Y) Bus Transjakarta di Bekasi Utara.
2. Dari hasil pengujian dengan hipotesis secara parsial (uji t) signifikansi yang terlihat pada tabel di atas bahwa terdapat pengaruh Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Bus Transjakarta di Bekasi Utara. Artinya, hal ini menunjukkan bahwa secara parsial Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) yang menyatakan bahwa ada pengaruh langsung positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Bus Transjakarta di Bekasi Utara.
3. Berdasarkan hasil uji simultan terdapat pengaruh langsung positif secara bersama-sama antara Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Bus Transjakarta di Bekasi Utara. Jadi hal ini menunjukkan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kepuasan Pelanggan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) Bus Transjakarta di Bekasi Utara.

## 5.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian tentang loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi Utara dapat memberi saran terhadap hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pusat PT. Transjakarta

Seharusnya perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan survey aktif di setiap Koridor di seluruh jaringan yang terhubung dengan Bus Transjakarta mengenai peningkatan Kepuasan Pelanggan yang berada di setiap Koridor, serta menambah petugas untuk menjaga jalannya operasional di jalur yang rawan dengan kecelakaan untuk meningkatkan kualitas keamanan agar pelanggan dan masyarakat merasa aman didalam perjalanan agar meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

2. Bagi Bus Transjakarta di Bekasi

Sebaiknya pihak PT. Transjakarta meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan yang ada di setiap koridor yang mengikuti kemajuan teknologi sesuai dengan kebutuhan pelanggan sehingga dapat memudahkan pelanggan dalam mengakses atau mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan setiap hari nya. Aspek kualitas lingkungan dan kualitas komunikasi antara petugas dan pelanggan perlu diperhatikan, karena komunikasi pelanggan yang baik akan mempengaruhi pelanggan dalam menentukan jasa yang diinginkan pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi.

3. Identifikasi mengenai berbagai kendala/permasalahan yang terjadi dilapangan mengenai loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi selama ini dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian selanjutnya dan di aplikasikan dalam operasional sehari-hari untuk perbaikan serta peningkatan pelayanan perusahaan dikemudian hari.

4. Bagi kalangan akademis, penelitian ini diharapkan dapat digunakan memperkaya pengetahuan bagi peneliti yang ingin melengkapi literatur mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga Terhadap loyalitas pelanggan Bus Transjakarta di Bekasi.