

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan melalui bantuan Aplikasi *Partial Least Square* (PLS) mengenai Kepuasan Pelanggan yaitu dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan PT Transportasi Jakarta di Jakarta selatan maka didapatkan suatu kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. Hal ini sesuai dengan hipotesis yang diusulkan oleh peneliti.
- b. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. Sehingga hal ini tidak sesuai dengan hipotesis yang diusulkan oleh peneliti. Maka dapat disimpulkan bahwa Pelanggan Transjakarta tidak melihat Harga sebagai faktor penentu terhadap Kepuasan Pelanggan. Artinya apabila harga mengalami kenaikan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- c. Kepercayaan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Transjakarta. Hal ini telah sesuai dengan hipotesis yang diusulkan oleh peneliti.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 100 responden sehingga dalam hal ini kesimpulan yang disampaikan hanya berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui kuesioner tersebut.
- b. Responden yang berkontribusi dalam penelitian ini hanya mengambil responden yang merupakan Pelanggan Transjakarta di wilayah Jakarta Selatan, sehingga hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi untuk Kepuasan Pembelian di daerah manapun.

- c. Penelitian ini hanya mengukur Kepuasan Pelanggan dengan menggunakan variabel Kualitas Layanan, Harga dan Kepercayaan Pelanggan. Keterbatasan penggunaan variabel pengukuran ini belum memperlihatkan secara keseluruhan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan karena ada variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.

5.3 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu faktor yang dapat menaikkan penjualan dan pendapatan suatu perusahaan, maka untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Transjakarta perlu menetapkan strategi dalam melakukan inovasi terhadap jasa Transportasi yang ditawarkan, seperti melakukan perbaikan fasilitas, peningkatan responsivitas terhadap pelanggan, menggelar banyak event yang dapat memancing masyarakat untuk menggunakan Layanan Transjakarta sehingga dapat sejalan dengan slogan #KiniLebihBaik dan #AyoNaikBus
- b. Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang dominan terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan. Namun dalam kasus penyedia jasa transportasi darat khususnya di wilayah Jakarta yang notabene merupakan wilayah yang tingkat kemacetan cukup tinggi. Tidak semua masyarakat menyadari bahwa hal itu terkadang dapat menyebabkan keterlambatan bus. Sehingga dalam hal ini hal ini, jika dimungkinkan transjakarta menyiapkan pengendapan armada bus dipertengahan rute sehingga apabila antara armada terputus jauh, tidak memperparah lama menunggu bagi para penumpang
- c. Saran untuk penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengganti atau menambahkan beberapa variabel diluar variabel bebas lain yang lebih bervariasi untuk mengetahui pengaruh-pengaruh variabel Kepuasan pelanggan secara lebih mendalam untuk menambahkan kesempurnaan

penelitian dalam variabel Kepuasan pelanggan terutama mengenai Jasa transportasi umum seperti bus Transjakarta.

