

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT. Express Trasindo Utama pada pengguna taksi Express di pangkalan taksi Express Plaza Blok M yang berjumlah 98 responden. Berikut hasil penelitian yang didapat sebanyak 70 responden dengan presentase 71,4% perempuan dan sebanyak 28 responden dengan presentase 28,6% adalah laki – laki yang 92,9% sebagian besar berusia 21 – 30 tahun yang 64,3% berprofesi sebagai pelajar / mahasiswa. Maka kecenderungan terbesar yang menggunakan taksi Express adalah perempuan yang sebagian besar berprofesi sebagai pelajar / mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian, pada Kualitas Pelayanan (variabel X) terdapat hasil terbesar pada pernyataan 3 yaitu pengemudi taksi Express memberikan pelayanan sesuai permintaan penumpang, sebanyak 60 responden menjawab setuju dengan presentase 61.2%. Pada Kepuasan Pelanggan (variabel Y) terdapat hasil terbesar pada pernyataan 19 yaitu penumpang merasa nyaman menggunakan taksi Express, sebanyak 69 responden dengan presentase 70.4% menjawab setuju.

Pada analisis inferensial didapat hasil koefisien korelasi yaitu $r = 0.799$. Nilai tersebut memiliki pengaruh yang kuat karena terletak di antara 0.60 – 0.799. Maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (variabel X) mempunyai pengaruh yang kuat terhadap Kepuasan Pelanggan (variabel Y) taksi Express.

Sedangkan hasil dari koefisien determinasi 0.638 atau 63,8%. Maka dapat disimpulkan bahwa 63,8% kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas pelayanan. Dan sisanya sebesar 36,2% didapat dari faktor lain seperti kurangnya pengetahuan supir tentang jalan dalam mencakup tujuan yang diminta oleh pengguna, transportasi *online* menjadi alternatif ketika mempertimbangkan kemacetan maupun memilih taksi lain jika taksi yang menjadi preferensinya tak kunjung muncul sehingga pengguna akan beralih ke taksi lain yang kebetulan melintas di depannya.

Dalam uji hipotesis penulis menggunakan uji z, diketahui $t_{hitung} 7,99 > t_{tabel} 1.660$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Terakhir pada uji regresi menjelaskan $Y = 5.317 + 0.719 X$ hasil b bernilai positif (+), apabila kualitas pelayanan (variabel X) tidak mengalami perubahan maka kepuasan pelanggan (variabel Y) bernilai 5.317. Sedangkan sebesar 0.719 adalah jika terjadi kenaikan kualitas pelayanan (variabel X) sebesar satu satuan maka akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan (variabel Y) sebesar 0.719. Jadi dapat disimpulkan semakin baik kualitas pelayanan customer relations maka semakin puas pula kepuasan pelanggan yang didapatkan pengguna taksi Express.

V.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan judul pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan PT. Express Trasindo Utama pada pengguna taksi Express di pangkalan taksi Express Plaza Blok M. Maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

- a. Pada penelitian ini kualitas pelayanan yang diberikan PT. Express Trasindo Utama mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan para pelanggannya, hal tersebut menjadi upaya bagi perusahaan jasa angkutan taksi untuk terus memaksimalkan pelayanannya, sebab semakin banyaknya transportasi yang menawarkan berbagai kemudahan pada saat ini.
- b. Sangat wajar jika pengguna transportasi mempunyai banyak pilihan alternatif transportasi baru yang lebih menyenangkan dan menguntungkan sehingga persaingan akan terus terjadi bila kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap para pengemudi tidak terus dikembangkan.
- c. Diharapkan tersedianya rating untuk para pengemudi menjadi nilai plus bagi perusahaan. Sebab hal tersebut akan bisa menentukan apakah pengguna akan kembali menggunakan taksi Express atau merekomendasikan taksi Express kepada orang lain apabila pelayanan

yang diberikan perusahaan lewat pengemudi bisa memuaskan para penggunanya.

- d. PT. Express Trasindo Utama Tbk harus meninjau kembali peran pengemudi terhadap fasilitas yang disediakan perusahaan seperti kondisi armada taksi yang beroperasi apakah layak serta kondisi unit didalamnya apakah selalu terjaga.

