

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Interpersonal antara *customer* dan *driver* memiliki pengaruh yang sangat dominan, positif, dan signifikan terhadap Kenyamanan Perjalanan pada pengguna transportasi *online* GoRide di area perkantoran Patra Jasa. Bukti empiris melalui pengujian hipotesis (Uji t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 37,346 dengan tingkat signifikansi $p < 0,001$, yang menegaskan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Hal ini diperkuat oleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,966 yang menandakan adanya hubungan yang sangat kuat, serta persamaan regresi sederhana $Y = 1,023 + 0,984X$ yang membuktikan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas komunikasi interpersonal akan meningkatkan kenyamanan perjalanan penumpang sebesar 0,984 unit.

Lebih lanjut, pengujian koefisien determinasi (R^2) menghasilkan angka sebesar 0,932, yang mengindikasikan bahwa variabel komunikasi interpersonal memberikan kontribusi sebesar **93,2%** dalam menentukan tingkat kenyamanan perjalanan *customer*, sedangkan **6,8%** sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks mobilitas komuter di distrik bisnis perkantoran Patra Jasa yang padat pada jam sibuk, efektivitas interaksi antarpribadi yang mencakup dimensi keterbukaan, empati, sikap mendukung, kesopanan, dan kesetaraan merupakan penentu utama hadirnya rasa aman, rileks, dan ketenangan psikologis bagi penumpang selama berkendara.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, pembahasan, serta keterbatasan dalam studi ini, peneliti merumuskan beberapa saran strategis yang mencakup saran praktis maupun saran akademis sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis (Bagi Perusahaan dan Driver)

1. Optimalisasi Layanan pada Jam Sibuk (Rush Hour):

Mengingat aktivitas pemesanan memuncak secara drastis pada sore hari saat jam pulang kantor, pihak manajemen penyedia layanan aplikasi disarankan untuk memberikan insentif atau manajemen plotting driver yang lebih responsif di sekitar kawasan Patra Jasa. Hal ini penting guna meminimalkan waktu tunggu konsumen yang sedang dalam kondisi lelah setelah beraktivitas seharian.

2. Peningkatan Kualitas Interaksi Spesifik:

Para mitra pengemudi diharapkan dapat mempertahankan keramahan dasar (seperti sapaan awal) dan lebih peka terhadap aspek komunikasi yang mendapat skor terendah pada instrumen penelitian (butir X11 dan X15). Driver disarankan untuk lebih proaktif namun tetap sopan dalam mengkonfirmasi preferensi kenyamanan penumpang, misalnya terkait rute alternatif, kecepatan berkendara.

3. Pelatihan *Soft Skills* Secara Berkala:

Manajemen transportasi daring disarankan untuk menyisipkan materi pelatihan mengenai komunikasi pelayanan (*hospitality communication*) dan empati dalam program pembekalan mitra. Mengingat kontribusi variabel ini mencapai 93,2%, kompetensi interpersonal driver terbukti sama pentingnya dengan kelaikan mekanis kendaraan dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

5.2.2 Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)

1. Pengembangan dan Penambahan Variabel:

Penelitian ini mendapati bahwa komunikasi interpersonal mengontrol 93,2% kenyamanan perjalanan. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi sisa varians sebesar 6,8% dengan memasukkan variabel independen lain yang relevan, seperti kondisi fisik kendaraan, tingkat keselamatan berkendara (*safety driving*), tarif layanan, atau fitur-fitur mitigasi keamanan pada aplikasi.

2. Perluasan Lokasi dan Karakteristik Sampel:

Studi ini dibatasi pada area perkantoran Patra Jasa dengan karakteristik responden pekerja perkantoran. Peneliti berikutnya dapat memperluas lokus penelitian ke area publik lain, seperti pusat perbelanjaan, kawasan pendidikan (kampus), atau daerah urban dengan heterogenitas responden yang lebih luas

(misalnya pelajar, ibu rumah tangga, atau wisatawan) untuk menguji konsistensi teori ini.