

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah data-data yang dikumpulkan pada penelitian ini dianalisis maka berikut adalah kesimpulan dari hasil analisis data penelitian berdasarkan hasil analisis data pada bab IV maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Sikap konsumen terhadap atribut jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta pada umumnya positif, hal ini dikarenakan konsumen beranggapan bahwa jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA telah memberikan kepuasan atas kualitas pelayanannya seperti karyawan yang baik, ramah, jaminan keamanan, kebersihan ruangan, dan fasilitas yang lengkap. Dengan demikian hipotesis yang dikemukakan di depan bahwa sikap konsumen terhadap jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta dalam hal pelayanan, keamanan, kenyamanan dan fasilitas adalah positif terbukti benar.
2. Dari hasil chi square tidak semuanya terdapat perbedaan sikap konsumen terhadap jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, pekerjaan atau profesi dan tingkat penghasilan. Dengan demikian hipotesis yang dikemukakan di depan bahwa ada perbedaan sikap konsumen

terhadap jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen tidak sepenuhnya terbukti benar karena sebagian besar sikap konsumen terhadap atribut berdasarkan karakteristik konsumen tertentu tidak memperlihatkan adanya perbedaan sikap yang signifikan.

B. Saran

Dari hasil analisis dan kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang dapat dipergunakan sebagai masukan dan pertimbangan bagi jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA di Yogyakarta dalam mengelola dan menjalankan kebijakan pemasarannya.

1. Adanya sikap konsumen yang positif terhadap atribut yang ditawarkan pada jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA Yogyakarta dengan demikian sebaiknya pihak manajemen lebih memperhatikan keempat atribut tersebut. Langkah yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas terhadap seluruh atribut yang ditawarkan. Namun demikian peningkatan usaha ini tentu akan meningkatkan biaya operasional dan dampaknya tarif atau harga pada jasa tersebut akan menjadi meningkat. Untuk itu diperlukan kesesuaian antara kualitas pelayanan dan tarif sehingga diharapkan konsumen akan memperoleh kepuasan konsumen yang optimal.
2. Adanya perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik responden menunjukkan usaha jasa transportasi PO. SAFARI DHARMA RAYA dalam meningkatkan pangsa pasar belum sepenuhnya tercapai. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa kelompok responden tertentu yang

memberikan penilaian sikap yang berbeda-beda. Untuk itu pihak pengelola PO. SAFARI DHARMA RAYA lebih meningkatkan keempat atribut tersebut dengan mengacu pada kepuasan konsumen berdasarkan karakteristiknya. Langkah yang sebaiknya dilakukan adalah meningkatkan meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan jaminan keamanan, meningkatkan kenyamanan armada yang digunakan, dan melengkapi fasilitas yang ada disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

