

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan :

- a. Dari hasil analisis servqual, dapat disimpulkan skor kinerja/ kualitas layanan untuk secara keseluruhan adalah sebesar 3.53 dan skor kepentingan/ harapan adalah sebesar 3.97 dimana nilai GAP sebesar -0.44. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kinerja (performance) dan kepentingan (importance). Artinya kepuasan konsumen atau pelanggan belum dapat terpenuhi
- b. Indikator kualitas pelayanan yang harus diperbaiki perusahaan adalah indikator atau variabel yang berada pada kuadran A artinya variabel ini memiliki tingkat kinerja di bawah rata-rata tetapi tingkat harapan konsumen cukup tinggi. Variabel-variabel ini penanganannya perlu diprioritasnya oleh perusahaan, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan kinerjanya masih belum memuaskan. Variabel-variabel tersebut adalah kru cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan informasi yang diberikan kru jelas. Sedangkan untuk variabel yang masuk dalam kuadran B merupakan kekuatan perusahaan karena memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dengan performance yang

tinggi pula. Variabel-variabel ini sebaiknya dipertahankan oleh perusahaan. karena pelayanan yang diberikan telah sesuai harapan konsumen. Variabel-variabel yang ada dalam kuadran B ini adalah Keadaan fisik KOPADA Purworejo, Fasilitas KOPADA Purworejo, Materi komunikasi, Kru bertanggung jawab terhadap keluhan pelanggan, Kru dan sopir KOPADA selalu bersedia membantu Menjaga hubungan baik kepada konsumen

## **5.2 Saran**

- a. Pihak manajemen KOPADA Purworejo harus dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada kelima dimensi kualitas pelayanan yang selama ini telah dilakukan dan telah dinilai kurang baik oleh konsumen baik dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.
- b. Namun demikian diharapkan KOPADA Purworejo agar dapat memprioritaskan atribut yang memiliki kepentingan yang tinggi agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan terutama pada kru cepat dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan informasi yang diberikan kru jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Imam. 2008. Tanggapan Masyarakat terhadap pengoperasian Bis Perkotaan Patas Transjogja, *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No 1 Oktober 2008.
- Ghozali, Imam, (2005). Aplikasi Analisis Multivasi Dengan Program SPSS. Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati Tuti , Kadunci, Lenny Brida, 2011, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Di Kodya Depok, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, VOL 10, NO. 2, Desember2011 : 152-162
- Hurriyati, Ratih, 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Alfabeta, Bandung.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2009. *Manajemen Pemasaran..* Alih bahasa: Bob Sabran.ed.12. Jilid I. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip, 1994, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, edisi Bahasa Indonesia, Jilid I, Prehallindo, Jakarta.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & LL. Berry, 1998, Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality, *Journal of Retailing*, Vol 64
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat Jakarta
- Tjiptono Fandi, 2001, *Strategi Pemasaran*, Edisi II, Andi Offset, Yogyakarta.

Sutomo Heru. 2008. Prioritas Angkutan Umum untuk Menanggapi Keberlanjutan, *Jurnal*

*Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.

Sugiyono, 2004, Metode Penelitian Bisnis, Cetakan Kedelapan CV Alfabeta, Bandung.

Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Penerbit Ekonisia,

Yogyakarta

