

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung.
2. Secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung.
3. Secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler di Kota Bandung.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan baik untuk perusahaan maupun akademisi dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang untuk pengembangan bisnis maupun ilmu pendidikan.

5.2.1 Saran bagi Perusahaan

1. Pihak perusahaan sebaiknya memperhatikan prosedur pelaksanaan kerja, baik itu dalam hal etika, kemampuan karyawan dalam pelayanan, penyampaian informasi, atau kecepatan dan ketepatan pelayanan yang dilakukan karyawan (*driver/customer service*). Hal tersebut dalam kenyataannya menurut kuesioner yang disebarkan kepada para konsumen taksi Blue Bird Reguler, salah satunya sering terjadi masalah lambatnya pelayanan dari *customer service* dan etika karyawan (*driver*) dalam berkendara, menimbulkan efek negatif di mata konsumen dan

sebaiknya alasan keterlambatan dari pihak perusahaan harus disampaikan secara pasti kepada konsumen serta ketegasan sanksi untuk karyawan (*driver*) yang tidak mengikuti prosedur berkendara yang benar. Hal tersebut terbukti dengan hasil penilaian dimensi *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), dan *responsiveness* (ketanggapan) yang ada pada kategori cukup baik. Melayani dengan etika yang baik, cepat dan merespon pemesanan dengan baik, akan lebih menanamkan sikap positif yang ditunjukkan konsumen pada kualitas pelayanan jasa taksi Blue Bird Reguler.

2. Penyampaian pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan kepada konsumen yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, pihak perusahaan alangkah baiknya untuk melihat permasalahan dari kebutuhan atau keinginan konsumen akan jasa transportasi. Karena situasi persaingan bisnis yang semakin ketat, banyak pilihan untuk konsumen menggunakan produk terutama jasa. Dapat dijelaskan dari hasil secara parsial kualitas pelayanan tidak ada pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan tetapi secara simultan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk lebih membenahi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen taksi sebagai prioritas jasa transportasi untuk menyeimbangkan pemenuhan aspek kepuasan konsumen yang pada akhirnya akan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada taksi Blue Bird Reguler.

5.2.2 Saran bagi Akademisi

Disarankan untuk penelitian selanjutnya yang akan menggunakan taksi Blue Bird Reguler sebagai objek, dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan variabel yang tidak ada dalam penelitian ini. Variabel yang disarankan adalah sistem promosi, tingkat penjualan, dan keputusan pembelian.

Penelitian yang akan datang diharapkan bisa memperluas penelitian dengan mengganti variabel penelitian seperti loyalitas pelanggan berdasarkan parameter perusahaan atau produsen. Hal ini ditujukan untuk lebih memahami parameter loyalitas pelanggan yang ingin dicapai oleh perusahaan dan lebih dalam lagi bisa dibandingkan dengan parameter loyalitas pelanggan berdasarkan sudut pandang konsumen. Selain itu, penelitian selanjutnya yang akan menggunakan taksi Blue Bird Reguler sebagai objek, dapat mengganti ataupun mengembangkan faktor apa saja yang bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan ataupun produk dari perusahaan lainnya baik dibidang yang sama ataupun berbeda.

