

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang melibatkan 151 responden pelanggan bus PO Sumber Alam, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perusahaan Bus PO Sumber Alam
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin bagus fasilitas yang dirasakan oleh pelanggan, maka akan tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang diberikan oleh Perusahaan Bus PO Sumber Alam

#### B. Saran

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, peneliti memberikan sejumlah saran yang diharapkan berguna sebagai berikut:

1. Teoritis
  - a. Pengembangan Variabel Lain

Penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk menambahkan variabel lain seperti harga tiket agar dapat memberikan gambaran lebih menyeluruh mengenai elemen-elemen yang berkontribusi terhadap kepuasan

pelanggan. Karena pada hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa terdapat 31,2% variasi kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh faktor diluar kualitas layanan dan fasilitas.

- b. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode campuran (*mixed methods*) seperti dengan melakukan wawancara atau observasi langsung untuk mendapatkan hasil yang lebih luas mengenai pengalaman pelanggan terhadap kualitas dan fasilitas.
- c. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel yang lebih besar dan mencakup wilayah geografis yang lebih luas, agar dapat memberikan hasil representative dan dapat digeneralisasi ke populasi yang lebih besar.

## 2. Praktis

### a. Bagi Perusahaan

- Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan dari segi peningkatan sikap ramah, kedisiplinan, dan kecekatan dalam menangani keluhan pelanggan. Hasil penelitian uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa besar koefisien variabel kualitas layanan sebesar 0.269, nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan variabel fasilitas. Maka perusahaan disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas layanan.

- Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan standar kualitas layanan terutama pada item yang dinilai masih kurang oleh pelanggan seperti

respon karyawan dalam menyambut pelanggan (3,31). Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan secara berkala, menetapkan standar pelayanan (SOP) yang jelas.

- Perusahaan diharapkan dapat mengoptimalkan fasilitas terutama pada fasilitas dengan nilai rata-rata rendah seperti papan perambuan (3,43). Untuk itu perusahaan perlu memperbarui dan memperjelas papan informasi untuk memudahkan pelanggan memahami alur dengan nyaman.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YAN  
YOGYAKARTA