

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali sepeda Boseh Bike di Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan pengguna mengenai kualitas pelayanan sepeda di Boseh *Bike*, mendapatkan skor dengan kategori netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Boseh *Bike* belum memberikan pelayanan yang disukai oleh pengguna dengan cukup baik. Selain itu, skor yang paling tinggi dari butir pertanyaan mengenai kualitas pelayanan yaitu tingkat keamanan shelter Boseh *Bike*. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden merasa nyaman dari stasiun yang tersebar di beberapa titik Kota merasa aman dengan banyaknya kamera dan juga pengelola yang siap menjaga tindakan yang tidak diinginkan.
2. Tanggapan pengguna mengenai niat menggunakan kembali sepeda di Boseh *Bike*, mendapatkan skor dengan kategori netral. Hal tersebut menunjukkan bahwa niat menggunakan kembali sepeda di Boseh *Bike* belum menumbuhkan penggunaan secara berulang dari pengguna yang pernah merasakan jasa mereka dengan cukup baik. Selain itu, skor yang paling tinggi dari butir pertanyaan mengenai niat menggunakan kembali yaitu frekuensi menggunakan kembali sepeda Boseh dalam rentang waktu tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa

responden merasa akan melakukan penyewaan kembali namun tidak diketahui secara pasti kapan waktu yang tepat untuk melakukan hal tersebut.

3. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap niat menggunakan kembali sepeda Boseh *Bike* di Kota Bandung. Maka dapat diartikan bahwa tingkat kualitas pelayanan akan meningkat apabila niat menggunakan kembali dievaluasi dengan optimal oleh pengelola. Besaran pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap niat menggunakan kembali sepeda Boseh *Bike* di Kota Bandung sebesar 60,6%, sedangkan 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti kepada 100 responden, maka peneliti akan memberikan beberapa saran, yaitu saran praktis dan saran teoritis. Berikut ini adalah saran yang disampaikan peneliti baik dalam hal aspek praktis maupun teoritis.

5.2.1 Saran Teoritis

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya khususnya yang meliputi bidang manajemen *resort & leisure* mengenai kualitas pelayanan pada kawasan jasa wisata sehingga mampu menumbuhkan pengaruh yang dapat meningkatkan niat menggunakan kembali.
2. Diharapkan penelitian ini dapat lebih memperdalam pengembangan manajemen *resort & leisure* melalui kualitas pelayanan kepada pengelola wisata sepeda untuk memajukan bidang wisata tersebut.

3. Diharapkan penelitian ini memiliki kegunaan dan manfaat khususnya yang sedang meneliti ataupun membaca laporan karya ilmiah dengan lebih menyempurnakan setiap kalimat baik yang bersifat induktif ataupun deduktif untuk lebih disempurnakan kembali.

5.2.2 Saran Praktis

1. Diharapkan pengelola wisata sepeda Boseh *Bike* untuk lebih meningkatkan lagi sistem pelayanan baik secara online maupun offline sehingga dikemudian hari akan mampu meningkat dan pengembangan bisnis berjalan dengan optimal.
2. Disarankan para pengguna untuk lebih menyikapi dengan bijak apabila penampilan fisik sepeda terlihat kurang sesuai tidak perlu diredaksionalkan secara viral sehingga tidak memberikan dampak negatif khususnya agar tidak merubah persepsi masyarakat pada sepeda yang digunakan.
3. Sebagai referensi bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan dan niat menggunakan kembali. Sehingga dapat dirumuskan secara menyeluruh faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan.