

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang membahas pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi pariwisata Jaya Prima, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan tanggapan responden terhadap *service quality* di PT. Jaya Prima yang terdiri dari *personal interaction*, *physical environment* dan *outcome* mendapat penilaian yang sangat baik dari para responden yang menggunakan transportasi pariwisata Jaya Prima. Penilaian dengan skor tertinggi dari ketiga dimensi tersebut adalah penilaian terhadap *personal interaction*. Penilaian tersebut diukur dengan merasakan langsung kepribadian yang dimiliki oleh staf dan kru yang menunjukkan sifat baik dan kemauan dalam melayani, kemampuan staf dan kru dalam melakukan pekerjaannya serta ketulusan juga kemampuan staf dan kru dalam menyelesaikan masalah atau *complaints handling* dengan bijaksana.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kepuasan yang terdiri dari kinerja *service quality* yang diharapkan dan yang dirasakan di PT. Jaya Prima, menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden sudah merasa sangat puas dengan kinerja *service quality*. Hal ini berarti kinerja *service quality* yang dilaksanakan di PT. Jaya Prima sudah sesuai dengan harapan para pengguna jasa.
3. Berdasarkan hasil temuan penelitian secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi pariwisata Jaya Prima. Sedangkan secara parsial, keseluruhan sub variabel dari *service quality* yang terdiri dari tiga sub variabel hanya sub variabel *outcome* yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi pariwisata Jaya Prima, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi dengan harapan menjadi suatu masukan yang dapat dipertimbangkan oleh PT. Jaya Prima sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan penerapan *service quality* di PT. Jaya Prima dinilai sudah sangat baik oleh responden, hal ini merujuk pada hasil hitung rekapitulasi kuisisioner yang disebar. Penilaian tertinggi ada pada *personal interaction* hal tersebut diukur dengan merasakan langsung kepribadian yang dimiliki oleh staf dan kru yang menunjukkan sifat baik dan kemauan dalam melayani, kemampuan staf dan kru dalam melakukan pekerjaannya serta ketulusan juga kemampuan staf dan kru dalam menyelesaikan masalah atau *complaints handling* dengan bijaksana. Sedangkan nilai terendah pada *physical environment* membuktikan bahwa mengandalkan keramah tamahan saja dalam melayani pengguna jasa tidaklah cukup, melainkan berimbang antara *personal interaction* dan *physical environment*.
2. Berdasarkan hasil uji regresi pada penelitian ini hanya sub variabel *outcome* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. PT. Jaya Prima diharapkan bisa memberi perhatian khusus pada sub variabel *outcome*, yang terdiri dari *waiting time* dan *value*. Jaya Prima harus bekerja dengan baik, konsisten serta terukur, agar dalam proses penyampaian jasanya berjalan efektif dan efisien. Sehingga setiap pengguna jasa transportasi pariwisata Jaya Prima mendapat pengalaman yang menyenangkan dan berkesan baik.

3. Melakukan diskusi rutin bersama staf dan kru juga perlu dilakukan PT. Jaya Prima guna mendengar apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan pengguna jasa ataupun staf dan kru Jaya Prima sendiri. Selain menjaga hubungan baik antar manajemen staf dan kru, hasil diskusi bisa dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan bagi peningkatan kualitas pelayanan, produk dan Jasa yang ditawarkan oleh PT. Jaya Prima.
4. Berdasarkan hasil akhir penelitian, maka diketahui bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa akan *service quality* di Jaya Prima sangat tinggi. Hasil ini diharapkan dapat dijadikan bahan tambahan bagi PT. Jaya Prima untuk mengakumulasikan kembali data-data yang ada dalam merilis angka terbaru tentang kepuasan pengguna jasanya.
5. Merujuk pada hasil penelitian yang telah penulis lakukan, maka diharapkan untuk para peneliti lainnya dapat memfokuskan penelitiannya pada pengaruh sub variabel *outcome* terhadap kepuasan pengguna jasa.