

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Harga tiket travel pada perusahaan travel di Kota Bandung bervariasi sesuai dengan jarak tempuh serta kualitas layanan yang diberikan. Harga terendah yaitu Rp 65.000,00 dengan trayek Bandung-Ciamis, dan harga tertinggi yaitu Rp 153.000,00 dengan trayek Bandung-Jawa Tengah. Tingkat kualitas layanan perusahaan travel di Kota Bandung berada pada kategori tinggi, artinya layanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (penumpang). Permintaan jasa transportasi travel di beberapa perusahaan travel di Kota Bandung pun bervariasi dengan permintaan rata-rata perhari tertinggi yaitu perusahaan M'Go travel dan Xtrans, keduanya menguasai pangsa pasar rute Bandung-Jakarta.
2. Harga dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung. Harga dan kualitas layanan mempengaruhi permintaan konsumen sebesar 54,49%, sedangkan sisanya 45,51% dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel penelitian ini.
3. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung, artinya kenaikan harga tidak akan mengurangi jumlah permintaan.
4. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap permintaan jasa transportasi travel di Kota Bandung, artinya semakin tinggi kualitas layanan maka akan meningkatkan permintaan terhadap jasa transportasi travel di Kota Bandung.

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan yang adda di lapangan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Perusahaan travel dalam menentukan harga/tarif hendaknya memperhatikan kualitas layanan kepada konsumen (penumpang).
2. Kualitas layanan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi permintaan, oleh karena itu perusahaan hendaknya memberikan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen agar konsumen tetap menggunakan jasa transportasi travel perusahaan tersebut walaupun ada perusahaan travel lain yang menawarkan harga yang sama atau bahkan lebih murah.
3. Kualitas layanan terdiri dari berbagai indikator, salah satu indikator yang sangat diperhatikan oleh penumpang adalah *tangible* (keberwujudan fisik) karena indikator ini dilihat dan dirasakan secara langsung. Perusahaan travel hendaknya memperhatikan indikator ini terutama dalam hal fasilitas yang diberikan seperti tempat pemberhentian yang nyaman, kelayakan kondisi kendaraan, penampilan supir dan karyawan, serta indikator lain yang berhubungan dengan kesopanan dan kedisiplinan supir. Hal ini sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang nantinya akan berpengaruh terhadap permintaan travel tersebut sehingga perusahaan tidak akan kehilangan pelanggannya.
4. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk menggunakan data *time series*, memfokuskan penelitian pada perusahaan travel yang melayani trayek/rute yang sama, dan menambah variabel independen yang tentunya dapat mempengaruhi variabel dependen (permintaan) agar lebih melengkapi dan memperbaiki kekurangan/kelemahan penelitian ini dan waktu penelitian yang lebih lama yaitu minimal satu tahun.