

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan perumusan masalah, tujuan penelitian yang ingin dicapai, hipotesis yang diteliti, serta hasil-hasil pengolahan data dan analisisnya, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap Physical Evidence bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) yang terdiri dari Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan. berada pada kategori sangat baik. Penilaian responden atas Physical Evidence menunjukkan ada beberapa dimensi Physical Evidence yang perlu diperbaiki oleh para pemilik perusahaan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP).

Pakaian karyawan mendapatkan penilaian yang sangat baik dari penumpang. Mayoritas responden merasakan pakaian yang digunakan sopir dan kondektur sangat menarik, sopan, cocok, rapih dan bersih. Desain fasilitas, kenyamanan, pakaian karyawan dan jaminan mendapatkan penilaian yang baik dari penumpang Sedangkan hasil analisis terhadap peralatan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) dinilai kurang baik oleh responden. Hal itu terlihat dari terdapatnya ketidaktepatan penggunaan peralatan bis, kelayakan peralatan yang di gunakan serta ketidaklengkapan dari peralatan yang tersedia di dalam bis yang dirasakan oleh para penumpang.

Hasil tanggapan responden Keputusan Penggunaan diketahui bahwa secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi. Dari beberapa tahapan yang diuji dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dengan pilihan jasa yang tersedia sehingga hubungan dengan physical evidence semakin kuat dan akan menggunakan kembali jasa yang telah digunakan. Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa dilihat dari kualitas bis yang di tumpangi dan performa bis menurut responden dapat diketahui kedudukannya, yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Artinya penumpang sangat setuju menggunakan jasa angkutan bis berdasarkan Produk/jasanya. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Produk/Jasa menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari kualitas bis yang di tumpangi dan performa bis.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan nama/merek dilihat dari Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan Nama/Merek menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari Bis yang Tumpangi memiliki citra merek yang baik

dimasyarakat dan bis yang populer di masyarakat.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian dilihat dari Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik, Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan , dan menggunakan karena pelayanannya yang baik menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan saluran pembelian menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari Sopir dan Kondektur memberikan kualitas pelayanan terbaik, Naik Bis di Tempat yang telah di sediakan, dan menggunakan karena pelayanannya yang baik.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan dilihat dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transportasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu Harganya terjangkau menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori sangat tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan waktu penggunaan menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori sangat tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena membutuhkan alat transportasi, dan Menggunakan Bis karena sewaktu

Harganya terjangkau.

Tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli dilihat dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya menurut responden dapat diketahui kedudukannya yaitu termasuk kategori tinggi. Jadi kriteria Keputusan Penggunaan Bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) Berdasarkan jumlah produk yang dibeli menurut penumpang bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Guntur Kabupaten Garut berada pada kategori tinggi dinilai dari Menggunakan Bis karena telah banyak orang yang menggunakannya.

2. Persepsi penumpang atas *physical evidence bis antar kota antar provinsi* (AKAP) yang terdiri dari Desain fasilitas, kenyamanan, peralatan, pakaian karyawan dan jaminan berpengaruh positif terhadap keputusan penggunaan penumpang, dengan kata lain H_0 ditolak dan H_a diterima.

5.2 Rekomendasi

Adapun saran untuk meningkatkan jumlah penumpang dalam menentukan keputusan penggunaan jasa angkutan bis Antar Kota Antar Provinsi (AKAP), para pemilik perusahaan otobis harus mempertahankan hasil-hasil positif yang telah dicapai, dan memperbaiki kinerja yang dianggap masih kurang baik kepada penumpangnya. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Physical evidence merupakan aspek yang sangat penting dalam pemasaran jasa terutama pemasaran jasa angkutan, Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap physical evidence bis Antar Kota Antar Provinsi, peralatan mendapatkan perhatian yang kurang dari penumpang. Oleh karena itu pemilik perusahaan otobis sebaiknya mempertimbangkan kembali dari peralatan yang dimiliki sekarang, yang dinilai kurang memuaskan bagi para penumpang. Ketika bis banyak diminati para penumpang bukan berarti pemeliharaan peralatan menjadi jarang atau tidak sama sekali, melainkan harus lebih karena dapat menjaga kepercayaan para penumpang. Kalau ini dibiarkan maka tidak menutup kemungkinan akan menurunkan minat para penumpang yang telah menggunakan jasa bis, juga dapat menurunkan jumlah penumpang yang telah di capai selama ini.

Selain itu posisi tempat duduk banyak di keluhkan para penumpang, jarak antara posisi duduk yang terlalu sempit menjadi kendala atas kenyamanan para penumpang ketika menggunakan bis, ini harus segera diperbaiki karena kalau penumpang sudah tidak nyaman ketika menggunakan bis, maka para penumpang kemungkinan tidak akan menggunakan jasa angkutan tersebut lagi dan akan beralih ke perusahaan lain.

2. Keputusan penggunaan jasa angkutan yang dilakukan para penumpang dinilai cukup baik. Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa sebagian besar tanggapan responden terhadap Keputusan Penggunaan diketahui bahwa secara

keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi. Dari beberapa tahapan yang diuji dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menggunakan bis Antar Kota Antar Propinsi (AKAP) dengan pilihan jasa yang tersedia sehingga hubungan dengan physical evidence semakin kuat dan akan menggunakan kembali jasa yang telah digunakan. Namun kualitas pemberian jasa kepada para penumpang perlu di tingkatkan lagi guna memelihara para penumpang yang telah menggunakan jasa angkutan, sehingga dapat terus menggunakan jasa angkutan tersebut.

