

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle* dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada jasa transportasi *shuttle* rute Bandung-Jakarta dalam kategori baik. Hal tersebut dapat kita kaji di dalam lima dimensi SEVRQUAL meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. Sedangkan dari ke lima dimensi tersebut, pada masing-masing dimensi :
 - a. Dimensi *Reliability* memiliki kriteria yang cukup terhadap permintaan jasa *shuttle*
 - b. Dimensi *Responsiveness* memiliki kriteria yang cukup terhadap permintaan jasa *shuttle*
 - c. Dimensi *Assurance* memiliki kriteria yang Tinggi terhadap permintaan jasa *shuttle*
 - d. Dimensi *Empathy* memiliki kriteria yang Tinggi terhadap permintaan jasa *shuttle*
 - e. Dimensi *Tangible* memiliki kriteria yang Tinggi terhadap permintaan jasa *shuttle*

2. Secara Parsial, kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan. Demikian untuk masing – masing dimensi meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berpengaruh secara signifikan terhadap permintaan jasa transportasi *shuttle*.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang diperoleh maka ada beberapa saran yang bisa dilakukan, yaitu sebagai berikut.

1. Sebaiknya para pengusaha jasa *shuttle* memperhatikan juga kondisi kendaraan yang digunakan untuk beroperasi karena kondisi kelayakan, kenyamanan dalam berkendara sangat penting demi kepuasan penumpang, dan juga untuk keselamatan penumpang karena masih banyak pengusaha jasa *shuttle* yang kurang memperhatikan kondisi kendarannya, untuk itu perlu dilakukan pembukuan dana penyusutan dari setiap kendaraan yang dimiliki, agar perusahaan memiliki dana untuk memperbaiki atau mengganti kendarannya.
2. Karena mulai banyaknya perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama yaitu jasa *shuttle*, maka para pengusaha *shuttle* harus bisa lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dari perusahaannya agar dapat bersaing antara satu sama lainnya. Memiliki keunggulan yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain merupakan modal utama di dalam menumbuh kembangkan usaha tersebut.

3. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian kepada faktor lain yang mempengaruhi permintaan jasa *shuttle* selain kulaitas pelayanan (*Reliability, Responsiviness, Assurance, Empathy* dan *Tangible*), Harga, Pendapatan, dan Barang substitusi.

