

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan Transjakarta pada Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga 2010 Universitas Negeri Jakarta.

Hal ini ditunjukkan dari $\hat{Y} = 65.80 + 0.409 X$, artinya setiap kenaikan 1 skor pada kualitas jasa maka akan mengakibatkan kenaikan 1 skor pada loyalitas pelanggan dengan skor $0,409X$ pada konstanta 65,80.

Kualitas jasa yang tinggi akan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan ditentukan oleh kualitas jasa sebesar 34,10%. Dapat disimpulkan pula bahwa 65,90% variabel loyalitas pelanggan disebabkan oleh faktor-faktor lainnya, yaitu kurangnya kepekaan perusahaan, dan kurangnya kenyamanan yang diberikan.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas bahawa terdapat hubungan positif antara kualitas jasa dengan loyalitas pelanggan pada mahasiswa pendidikan tata niaga 2010 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa besarnya kualitas jasa cukup memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan loyalitas pelanggan angkutan umum Transjakarta itu sendiri.

Setiap perusahaan pada hakikatnya menginginkan tingkat loyalitas pelanggan yang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari besarnya peran pemasar dalam membentuk kualitas jasa yang baik kepada para pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan dan pemasar harus menciptakan kualitas jasa yang baik. Hal ini diutarakan karena menurut hasil perolehan skor rata-rata, dimensi bukti fisik kualitas jasa yang tertinggi, yaitu sebesar 21,34%. Sedangkan dimensi terendah adalah ketanggapan dengan presentase 19,11%. Untuk variabel loyalitas pelanggan, indikator mereferensikan kepada orang lain memiliki skor rata-rata paling tinggi 26.66%, ini berarti indikator mereferensikan kepada orang lain menjadi hal yang paling dominan dalam loyalitas pelanggan pada Transjakarta. Disisi lain indikator kekebalan terhadap produk asing memiliki skor rata-rata terendah yaitu 23.99%.

Implikasi dari penelitian ini adalah kualitas jasa memiliki pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan transportasi Transjakarta, artinya semakin baik kualitas jasa yang diterapkan perusahaan maka semakin baik pula loyalitas pelanggan yang dicapai. Oleh karena itu, Transjakarta harus

menerapkan kualitas jasa Transjakarta yang baik secara khusus dalam hal bukti fisik yang akan dibutuhkan konsumen untuk menentukan loyalitas pelanggan transportasi yang ditawarkan.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan serta implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan adalah:

1. Transjakarta hendaknya memperhatikan kualitas jasa yang baik karena kualitas jasa yang baik akan mempengaruhi loyalitas pelanggan.
2. Transjakarta perlu menyediakan bukti fisik yang kiranya sesuai dan berpengaruh besar kepada calon pelanggan. Selain itu, ada baiknya Transjakarta lebih tanggap sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Transjakarta lebih meningkatkan kualitas jasa agar memperkuat pelanggan dalam menghadapi persaingan produk asing, serta lebih inovatif agar pelanggan dapat mereferensikan kepada orang lain sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.