BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai pengaruh Kualitas Komunikasi Personal dan Servicescape terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun, maka pada bagian akhir penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitin mengenai Kualitas Komunikasi Personal oleh (kondektur dan supir) pada Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan – Alun-Alun yang di rasakan oleh pelanggan sebagai responden dengan menggunakan 4 indikator yaitu : *Exellent communication* (Komunikasi Sangat Baik), *Provider superior information through its communication* (Memberikan informasi yang unggul), *Accuracy Communication* (Komunikasi Tepat), *Easy Communication* (Komunikasi Mudah) berada dalam kategori cukup ideal. Namun pada indikator *Excellent Comunication* (Komunikasi Sangat Baik) dari segi komunikasi yang di lakukan (kondektur dan supir) belum melakukan komunikasi dengan baik pada saat penagihan biaya ongkos kepada penumpang dan *Provider superior information through its communication* (Memberikan informasi yang unggul) dari segi (kondektur dan supir) kurang memberikan informasi yang unggul berkaitan dengan bus damri rute Kota Baru

Parahyangan-Alun-Alun di nilai masih kurang baik atau rendah oleh pelanggan

2. Berdasarkan penelitian mengenai Servicescape pada Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun yang di rasakan oleh pelanggan sebagai responden dengan menggunakan 3 Dimensi dan 10 indikator yaitu : 1. *Ambient dimension (*kebersihan,temperature, pencahayan,) 2. *Social dimension* (menolong dan ramah.bersahabat dan kerjasama) 3. *Design dimension* (pengaturan interior yang memuaskan, fasilitas fisik yang memuaskan, desain yang baik), Responden merasa kepentingan terhadap kondisi *Servicescape* (lingkungan fisik) cukup penting dan kondisi saat ini *Servicescape* (lingkungan fisik) bus damri saat ini sudah cukup baik. Namun tingkat kinerja (kepuasan) masih rendah di bawah tingkat kepentingan terutama pada indikator temperature udara dari segi suhu udara dalam bus yang masih belum dingin dan sesuai sehingga kinerjanya masih rendah, indikator keramahan karyawan (kondektur) yang di anggap oleh pelanggan belum ramah sehingga kinerjanya rendah, indikator suka menolong (kondektur) yang di anggap tidak memberi pertolongan ketika penumpang orang tua yang akan menaiki bus damri dan indikator fasilitas memuaskan yang di anggap fasilitas pada bus damri yang di rasakan saat ini belum memuaskan oleh penumpang.
3. Berdasarkan penelitin mengenai Loyalitas Pelanggan pada Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan–Alun-Alun yang di rasakan oleh pelanggan sebagai responden dengan menggunakan 4 indikator yaitu : *Makes regular*

repeat purchase (Melakukan pembelian berulang secara teratur), *Purchases across* product and service lines (Membeli di luar lini produk dan jasa), *Refers other* (Mereferensikan kepada orang lain), *Demonstrates an immunity to the full of the competition* (Menunjukan kekebalan terhadap daya tarik dari pesaing) berada dalam kategori rendah. Terutama pada indikator *Purchases across product and service lines* (Membeli di luar lini produk dan jasa) dan indikator *Refers other* (Mereferensikan kepada orang lain).

4. Kualitas komunikasi personal memberikan pengaruh yang relatif besar terhadap loyalitas pelanggan menggunakan Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun secara parsial.Semakin baik Kualitas Komunikasi Personal akan meningkatkan Loyalitas Pelanggan menggunakan jasa transportasi Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun. *Servicescape* memberikan pengaruh yang relatif besar terhadap loyalitas pelanggan menggunakan jasa transportasi Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun secara parsial. Semakin baik *Servicescape* akan meningkatkan loyalitas pelanggan menggunakan jasa transportasi Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis memberikan saran dan masukan yang berkaitan dengan Kualitas Komunikasi Personal, Servicescape dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan jasa transportasi Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun) sebagai berikut:

1. Melihat hasil penelitian mengenai Kualitas Komunikasi Personal oleh (Kondektur dan Supir) pada Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun, responden menilai pada indikator *Exellent communication* (Komunikasi baik sekali) dari segi cara penagihan biaya ongkos oleh kondektur atau supir terhadap pelanggan masih kurang baik, penulis menyarankan agar memperbaiki cara berkomunikasi kepada pelanggan dengan lebih baik dan ramah saat penagihan ongkos kepada pelanggan dan indikator *Provider superior information through its communication* (Memberikan informasi yang unggul) dari segi (kondektur dan supir) kurang memberikan informasi yang unggul berkaitan dengan bus damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun di nilai masih kurang atau rendah oleh pelanggan, penulis menyarankan agar karyawan (kondektur dan supir) bus damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun di usahakan memberikan informasi berkaitan tentang jasa perum damri agar penumpang mengetahui apa saja jasa transportasi yang di miliki perum damri.
2. Melihat hasil penelitian mengenai Servicescape Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun, responden menilai pada indikator Temperatur suhu udara, Keramahan karyawan (Kondektur), Suka menolong (Kondektur) dan Fasilitas yang memuaskan yang masih rendah kinerjanya yang di rasakan saat ini oleh penumpang. Penulis menyarankan agar perbaiki pendingin udara bus yang sudah tidak bagus lagi agar tempartur udara dalam bus terasa dingin dan nyaman, karyawan (kondektur) ketika berkomunikasi dengan penumpang dalam bus harus lebih ramah, karyawan (kondektur) harus lebih memberi

pertolongan dan bantuan ketika penumpang yang sudah tua akan menaiki bus damri, perbaiki fasilitas dalam bus damri yang sudah rusak dan lengkapi fasilitas bus damri yang masih kurang, seperti tidak ada tv, tempat sampah, alat pemecahkaca bila terjadi kecelakaan agar penumpang merasakan puas dan nyaman sehingga akan terus menggunakan bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun.

3. dan Desain tampilan luar bus damri masih sangat rendah kinerjanya, penulis menyarankan agar memperbaiki temperature suhu udara dalam bus lebih dingin agar nyaman, karyawan dalam bus damri agar lebih ramah kepada penumpang saat berada dalam bus damri rute Kota Baru Parahyangan-Alun-Alun dan desain tampilan luar bus agar desain gambarnya lebih di perhatikan agar penumpang merasa bahwa desain bus damri menarik dan kebersihan luar bus harus di perhatikan serta di rawat dan di perbaiki bila tedapat kerusakan pada tampilan desain bus damri.
4. Melihat hasil penelitian mengenai Loyalitas Pelanggan pada Bus Damri rute Kota Baru Parahyangan –Alun-Alun, dapat di lihat dari jawaban responden bahwa mereka masih belum menjadi loyalitas pelanggan terlihat dengan sangat rendah mereka melakukan *Purchases across* product and service lines (Membeli di luar lini produk dan jasa) dan *Refers other* (Mereferensikan kepada orang lain). Penulis menyarankan agar lebih memberi informasi berupa iklan agar penumpang mengetahui bahwa damri memiliki berbagai jenis jasa, dan lebih meningkatkan pelayanan dengan baik agar penumpang merasa puas dan pada akhirnya akan merekomendasikan.