

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah teknologi mempunyai pengaruh terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan TransJogja, dan juga mencari tahu apakah teknologi dapat meningkatkan kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan TransJogja. Dari hasil uji penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap variabel Kepuasan Pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan tergantung bagaimana layanan sebuah jasa dapat diterima oleh pelanggan yang menggunakan layanan tersebut. Semakin baik sebuah layanan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan itu.
2. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,802, angka tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Layanan mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar 80,2% sedangkan sisanya 19,8% dipengaruhi oleh model lain diluar model penelitian ini.
3. Tanggapan masyarakat terhadap nilai kualitas layanan TransJogja selama ini sudah tergolong tinggi. Tanggapan akan kualitas layanan yang telah ada tersebut juga akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan TransJogja selama ini. Oleh sebab itu, nilai kepuasan pelanggan TransJogja pada penelitian ini juga tergolong tinggi.

4. Menurut masyarakat penggunaan teknologi perlu untuk dikembangkan melihat dari respon masyarakat yang baik akan penciptaan teknologi bagi TransJogja yang dapat memberikan kemanfaatan dan kemudahan bagi pelanggan dalam menggunakan layanan TransJogja.

B. Keterbatasan

Dalam penelitian ini, peneliti telah melakukan segala daya dan upaya agar penelitian ini mendapatkan hasil yang maksimal, namun masih ada beberapa kendala dan keterbatasan dalam penelitian ini. Adapun kendala serta keterbatasan tersebut diantara lain:

1. Data penelitian ini kurang bervariasi dikarenakan responden yang berusia diatas 45 tahun kebanyakan menolak untuk mengisi kuisioner yang diberikan dengan alasan tidak punya waktu, sudah tidak dapat membaca dengan jelas dan tidak mengerti apa yang peneliti sedang teliti. Sedangkan kebanyakan pelanggan TransJogja adalah pelanggan berusia diatas 45 tahun.
2. Kurangnya literasi “pengaruh teknologi terhadap kepuasan pelanggan dengan objek penelitian kendaraan umum” yang dapat mendukung penelitian ini sehingga dasar dari penelitian ini masih belum cukup kuat.

C. Saran

Berdasarkan penelitian ini, pembahasan dan simpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi penyedia layanan TransJogja yaitu PT. Anindya Mitra Internasional,

- a. Kualitas layanan TransJogja sudah tergolong tinggi oleh karena itu kualitas layanan ini sangat perlu untuk dipertahankan agar pelanggan akan kembali untuk menggunakan layanan tersebut. Walaupun semua aspek seperti kondisi bus dan halte, kelengkapan bus dan halte, keramahan petugas, dan ketanggapan petugas sudah pada kategori tinggi, kualitas ini masih dapat ditingkatkan lagi agar lebih baik dari sebelumnya terutama dalam hal pelayanan kepada pelanggan.
 - b. Kepuasan pelanggan TransJogja juga sudah dikategorikan tinggi dikarenakan layanan yang di dapatkan oleh pelanggan sudah dinilai tinggi juga. Akan tetapi kepuasan pelanggan ini dapat ditingkatkan kembali dengan meningkatkan kualitas layanan penyedia jasa agar juga meningkatkan kepuasan pelanggan jasa tersebut.
 - c. Dalam penelitian ini teknologi berada dalam kategori yang tinggi. Oleh karena itu teknologi bisa dijadikan sebagai faktor yang mendukung peningkatkan kualitas layanan TransJogja agar sesuai dengan harapan pelanggan dan perlu diadakan sosialisasi kepada pengguna layanan TransJogja untuk mengurangi kebingungan pelanggan dalam penggunaan layanan teknologi tersebut.
2. Bagi penelitian selanjutnya, literasi penelitian sebelumnya perlu ditambahkan untuk memperkuat dasar penelitian.