

BAB V

SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pada penelitian ini peneliti menguji pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan lima dimensi mutu yang dikemukakan oleh Said dalam Ika N Q & Pungky A R (2011) yaitu dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Mutu fisik berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
2. Pendukung mutu fisik berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
3. Mutu perusahaan/lembaga berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
4. Mutu teknikal berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
5. Mutu interaktif berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta.
6. Berdasarkan pada uji *F test* menunjukkan secara simultan atau serempak variabel mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu

teknikal dan mutu interaktif berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan, sehingga penilaian tingkat kualitas pelayanan yang diberikan PO. Maju Lancar di Yogyakarta hanya dilihat dari sudut pandang pelanggan saja.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada PO. Maju Lancar saja, tidak dilakukan secara umum dan menyeluruh terhadap semua perusahaan otobus, sehingga generalisasi penelitiannya masih rendah.

C. Saran

1. Pihak manajemen PO. Maju Lancar di Yogyakarta hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas layanan pada kelima dimensi mutu TSQM yang sebenarnya selama ini sudah dilakukan. Hal tersebut dikarenakan pada penelitian ini terbukti bahwa kelima dimensi ini yang terdiri dari dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal dan mutu interaktif memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta. Berkaitan dengan hal tersebut, maka aspek konsumen sangat menentukan perbaikan bagi manajemen di bidang kualitas pelayanan bagi pihak perusahaan, karena pada

dasarnya untuk mengetahui tingkat kualitas layanan jasa berorientasi pada pelanggan (pelanggan jasa PO. Maju Lancar di Yogyakarta).

2. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat tiga dimensi mutu yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan PO. Maju Lancar di Yogyakarta dengan nilai signifikansi paling rendah yaitu mutu fisik, pendukung mutu fisik dan mutu teknikal. Perusahaan hendaknya memprioritaskan kualitas layanan pada ketiga dimensi mutu ini, yaitu dengan terus memperbaiki kualitas kondisi fisik armada bus, kenyamanan dan kebersihan di dalam armada bus, kondisi fisik ruang tunggu, kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, tata letak (*layout*) dan penataan ruang tunggu, fasilitas penunjang keselamatan berupa alat pemadam api, fasilitas penunjang kesehatan berupa alat P3K, transportasi lanjutan, fasilitas hiburan berupa televisi di ruang tunggu, kenyamanan dan kebersihan fasilitas toilet di ruang tunggu, kepehaman pegawai/karyawan dengan keinginan pelanggan, kehandalan supir bus dalam mengendarai armada bus, kehandalan kondektur dalam melayani pelanggan dan kualitas pegawai/karyawan bagian pelayanan tiket serta ketelitian pegawai/karyawan dalam bekerja.
3. Penelitian ini hanya dilihat dari sudut pandang pelanggan saja, maka untuk penelitian selanjutnya diharapkan meneliti kualitas pelayanan dengan membandingkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pihak perusahaan dengan tingkat kualitas yang diterima pelanggan.