

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- a. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Paris Indah Atambua-Kupang.
- b. Hasil penelitian membuktikan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Paris Indah Atambua-Kupang.

5.2 Implikasi Teori

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini yaitu dapat menjadi bukti empiris yang menjelaskan bahwa pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Paris Indah Atambua-Kupang, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi kepentingan keilmuan yang kemudian dapat dijadikan sebagai acuan maupun referensi untuk penelitian mendatang. Implikasi teoritis dalam penelitian ini adalah :

- a. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan kepuasan pelanggan pada PT. Paris Indah Atambua-Kupang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sumarsid dan Atik Budi Paryanti (2022) berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada GrabFood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi), hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan harga

secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan GrabFood. Namun, secara simultan, kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa uji yang di dapatkan sejalan dengan teori Menurut (Daryanto, 2013) Kualitas pelayanan yaitu segala usaha perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen yang akan menghasilkan suatu penilaian dari apa yang dipersepsikan pelanggan dengan apa yang dirasakan setelah menggunakan produk jasa. Pelayanan yang dilakukan sebuah perusahaan akan menjadi penilaian dari para konsumen dimana jika konsumen merasa pelayanannya memuaskan maka konsumen pun akan melakukan pembelian yang terus menerus pada produk atau jasa yang dipasarkan karena sudah memenuhi harapan yang diharapkan konsumen.

- b. Hasil penelitian ini terbukti secara teoritis dimana variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Paris indah Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Sulistya Pribadi, Aswanti Setyawati, dan M. Iqbal Muldiansyah (2022) dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Pusat di Tomang Jakarta Barat menunjukkan hasil yang berbeda. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa baik kualitas layanan maupun harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Tjiptono (2011) menyatakan bahwa harga merupakan indikator penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks kualitas dan mafaat yang di rasakan. hal ini mengimplikasikan bahwa harga yang sesuai akan meningkatkan

persepsi nilai, membentuk kepercayaan, dan pada akhirnya terciptakan kepuasan pelanggan.

5.3 IMPLIKASI TERAPAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa hal penting sebagai berikut :

a. Kualitas Layanan

Layanan Bus Paris Indah pada rute Atambua–Kupang dapat ditingkatkan dengan memastikan ketepatan waktu keberangkatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, serta meningkatkan profesional sopir dan kru. Penumpang akan lebih puas jika informasi jadwal, harga tiket, dan lokasi agen disampaikan secara jelas dan mudah diakses, baik melalui telepon, penyediaan fasilitas seperti AC yang berfungsi, ruang kaki yang memadai, serta pemberhentian di tempat yang aman dan bersih selama perjalanan.

b. Harga

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah harga tiket bus paris indah disesuaikan dengan jarak tempuh, layanan, serta fasilitas yg diberikan dan pertahankan harga tiket.

c. Kepuasan pelanggan

Jasa bus berfokus pada peningkatan kenyamanan dan ketepatan waktu layanan dan selain itu penting juga untuk memastikan jadwal keberangkatan dan kedatangan tepat waktu, serta memberikan informasi yang jelas jika terjadi keterlambatan keberangkatan.