

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan uraian pada penelitian di atas, maka dapat disimpulkan faktor – faktor yang mempengaruhi pemilihan angkutan umum *online* di Kota Yogyakarta dibandingkan taksi lokal *offline* dan faktor kepuasan pelanggan yang disimpulkan sebagai berikut :

1. Tarif yang lebih murah merupakan faktor utama pemilihan angkutan umum *online* di Kota Yogyakarta yang diikuti beberapa faktor lainnya berdasarkan skala prioritas konsumen seperti kejelasan tarif, akses yang lebih mudah, rute yang jelas, lebih nyaman, lebih aman, ditentukan oleh aplikasi, lebih cepat dan faktor lainnya. Taksi lokal *offline* belum mampu memenuhi harapan penumpang tentang kejelasan tarif yang dikenakan karena kendaraan yang digunakan tidak dilengkapi sistem GPS yang langsung menampilkan biaya berdasarkan rute tercepat dan termurah.
2. Perusahaan taksi lokal yang bergabung dengan Go – Car masih belum bisa memenuhi tingkat kepuasan konsumen dalam dua poin yang meliputi ketepatan waktu penjemputan dan kejujuran pengemudi. Perusahaan taksi konvensional perlu meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan skala prioritas yang harus diperbaiki dalam diagram kartesius.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka diberikan beberapa saran yang kiranya dapat bermanfaat bagi perusahaan taksi lokal *offline* di Kota Yogyakarta, taksi lokal yang bekerjasama dengan Go – Car dan pemerintah daerah, yaitu :

1. Perusahaan taksi konvensional di Kota Yogyakarta kiranya dapat menurunkan tarif minimum sehingga dapat bersaing dengan angkutan *online* seperti Go – Car.
2. Perusahaan taksi lokal yang sudah bekerjasama dengan Go – Car perlu meningkatkan *peforma* dan kualitas pelayanan mereka. Hal tersebut bisa dicapai dengan cara memberikan pelatihan mengenai bagaimana cara pengemudi bersikap dalam melayani konsumen secara nyaman dan nyaman sehingga menimbulkan angka kepuasan yang dapat menjaga kepercayaan konsumen.
3. Dari hasil wawancara dilapangan, responden mengharapkan pemerintah dan perusahaan angkutan *online* Go – Car kiranya dapat membatasi jumlah armada agar pendapatan pengemudi tidak semakin menurun dan tingkat persaingan tidak semakin tinggi.