

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka diperoleh simpulan tentang kepuasan pengguna terhadap penggunaan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar dengan menggunakan model SERVQUAL sebagai berikut:

- a. Variabel *Tangible*, *Reliability*, *Reponsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar. Hal ini dibuktikan oleh para responden yang menyatakan sudah merasa puas atas tampilan aplikasi, fasilitas layanan di aplikasi, kecepatan pelayanan, dan kenyamanan menggunakan aplikasi yang diberikan aplikasi Teman Bus membuat harapan pelanggan menjadi lebih tinggi yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan pelanggan.
- b. Sedangkan variabel *Empathy* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan Aplikasi Teman Bus. Hal ini dinyatakan dari tanggapan responden bahwa responden kurang puas atas kesediaan merespon permintaan pengguna dari *Call Centre* Teman Bus. Walaupun Teman Bus telah sangat baik menghadirkan *Call Centre*, namun hal tersebut tidak diiringi dengan kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa masih banyaknya keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, saran yang dapat diberikan kepada penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat meneliti dan mengkaji lebih dalam agar menambahkan variabel dan menambah jumlah sampel berdasarkan kelompok wilayah anggota populasi, misalnya pengambilan sampel per kabupaten yang masuk dalam rute Teman Bus di Bali agar mendapat gambaran perwakilan populasi yang lebih baik.

2. Bagi pihak Teman Bus sebagai pihak yang mengembangkan Aplikasi Teman Bus diharapkan dapat melakukan perbaikan pada faktor *empathy* agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pengguna layanan Aplikasi Teman Bus. Selain itu, diharapkan pihak Teman Bus juga dapat terus mengembangkan faktor *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivenss*, dan *Assurance*. Dari hasil penelitian ini, keempat faktor tersebut terbukti memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Teman Bus di Kota Denpasar, agar kepuasan pengguna semakin baik lagi ke depannya.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] I Nyoman Winata, “Kemacetan Makin Parah, Solusi Makin Tak Terarah,” 2018. <https://balebengong.id/kemacetan-makin-parah-solusi-makin-tak-terarah/>.
- [2] Ali Mustofa, “Togar: Transportasi Umum Kunci Atasi Kemacetan di Bali.” <https://radarbali.jawapos.com/read/2019/04/10/130934/togar-transportasi-umum-kunci-atasi-kemacetan-di-bali>.
- [3] A. T. Bus, “Trans Metro Dewata Lebih Bagus Dari Bus Sarbagita.” <https://temanbus.com/berbasis-teknologi-trans-metro-dewata-lebih-bagus-dari-bus-sarbagita/>.
- [4] Admin Teman Bus, “Kemenhub Tambah Layanan Bus Bersubsidi di Pulau Dewata.” <https://temanbus.com/kemenhub-tambah-layanan-bus-bersubsidi-di-pulau-dewata/%0A>.
- [5] F. P. Sihotang, “Perbandingan Kualitas Layanan Dua Aplikasi Transportasi Online Menggunakan Metode Servqual,” *JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi)*, vol. 6, no. 2, pp. 147–162, 2020, doi: 10.35957/jatisi.v6i2.190.
- [6] C. R. dan R. T. Kadang, “Pengaruh E-Money Dan Penetapan Harga Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Penumpang Transjakarta (Studi Kasus Penumpang Transjakarta Di Koridor Viii Jurusan Lebak Bulus-Harmoni),” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [7] M. Syarif, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan KRL Komuter terhadap Adopsi Inovasi Sistem Tiket Tunggal Elektronik Smart Card Untuk Mendukung Integrasi Moda Transportasi Massal di Jakarta,” *J. Telekomun. dan Komput.*, vol. 6, no. 1, p. 85, 2017, doi: 10.22441/incomtech.v6i1.1150.
- [8] Ekasari, “Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas,” *J. Darussalam J. Pendidikan, Komun. dan Pemikir. Huk. Islam*, vol. IX, no. 1, pp. 86–93, 2017, [Online]. Available: <http://ejournal.iaida.ac.id/index.php/darussalam/article/view/118/99>.
- [9] V. Riyanto, S. Rosyida, and R. Ridwansyah, “Evaluasi Faktor Keberhasilan Sistem Informasi Transportasi Online Berbasis Mobile Dalam Perspektif Kepuasan Pelanggan,” *Paradig. - J. Komput. dan Inform.*, vol. 21, no. 2, pp. 197–204, 2019, doi: 10.31294/p.v21i2.6449.
- [10] F. R. Wilujeng, G. D. Rembulan, D. Andreas, and H. Tannady, “Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Dua Bisnis E-Commerce Terbesar di Indonesia dengan Menggunakan Analisis Servqual dan IPA,” *Pros. Semin. Nas. Sains dan Teknol.*, pp. 1–9, 2019.
- [11] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, “Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru,” *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2019, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [12] A. Sudirman, F. Halim, and R. J. Pinem, “Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak

- Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek,” *J. Pemasar. Kompetitif*, vol. 3, no. 3, p. 66, 2020, doi: 10.32493/jpkpk.v3i3.4822.
- [13] N. F. Woro Mardikawati, “PENGARUH NILAI PELANGGAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN, MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA PELANGGAN BUS EFISIENSI (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap),” [Online]. Available: <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/janis/article/view/5355/4810>.
- [14] A. Fuad and E. Harisun, “Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akademik (Simak) Di Program Studi Informatika,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 2, no. 1, pp. 1–5, 2019, doi: 10.33387/jiko.v2i1.1041.
- [15] A. Wibisono and S., “Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *Perform. “J. Bisnis Akuntansi,”* vol. 6, no. 2, p. 32, 2016, doi: 10.24929/feb.v6i2.268.
- [16] J. S. C. N. Kusmara Jiwantara, Agung Sutrisno, “PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK EVALUASI DAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA KEGIATAN PENYULUHAN BAHASA INDONESIA PRAKTIS DI BALAI BAHASA PROVINSI SULAWESI UTARA,” [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/159608-ID-penerapan-metode-servqual-untuk-evaluasi.pdf>.
- [17] I. Razak, N. Nirwanto, and B. Triatmanto, “The impact of product quality and price on customer,” *J. Mark. Consum. Satisf.*, vol. 30, no. 2012, pp. 59–68, 2016.
- [18] A. Ka. Albari, “The Influence of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction and Loyalty,” *AJEFB - Asian J. Entrep. Fam. Bus.*, vol. 3, no. 1, pp. 49–64, 2019, [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/339796640>.
- [19] J. M. Sitanggang, S. Sinulingga, and K. A. Fachruddin, “Analysis Of The Effect Of Product Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty Of Indihome ATPT Telkom Regional 1 Sumatera, Medan, North Sumatra, Indonesia,” *Am. Int. J. Bus. Manag. (AIJBM)*, vol. 2, no. 3, pp. 26–37, 2019.
- [20] N. Ramya, “SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS,” no. May, 2019.
- [21] T. G. Pawitra and S. Harsono, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Emosional Terhadap Kualitas Hubungan Dan Loyalitas Pelanggan Kfc Di Surabaya,” *J. Bus. Bank.*, vol. 3, no. 1, p. 17, 2013, doi: 10.14414/jbb.v3i1.251.
- [22] S. Puspitasari and W. Widayanto, “Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan Go-Ride (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro),” *J. Adm. Bisnis*, vol. 8, no. 1, pp. 53–63, 2019, doi: 10.14710/jab.v8i1.23769.
- [23] S. S. Putro, “Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan,” *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–9, 2017, doi: 10.31504/komunika.v6i2.1119.

- [24] S. Santosa and P. P. Luthfiyyah, "Pengaruh Komunikasi Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan di Gamefield Hongkong Limited," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 10, no. 1, pp. 1–7, 2020.
- [25] A. Irma and H. Saputra, "Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap," *Niagawan*, vol. 9, no. 3, pp. 164–171, 2020.
- [26] L. Monica, I. Suroso, and B. Irawan, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit (RS) Bina Sehat Jember," 2016.
- [27] E. K. Sugiyanto and F. Kurniasari, "DIMENSI KUALITAS PELAYANAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Pelanggan Hotel X Semarang)," *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 3, no. 2, pp. 112–125, 2020, doi: 10.24176/bmaj.v3i2.5372.
- [28] L. Lusiana, S. Pasda, M. Mustari, M. I. S. Ahmad, and M. Hasan, "Pengaruh Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles Terhadap Kepuasan Konsumen GrabBike," *JEKPEND J. Ekon. dan Pendidik.*, vol. 3, no. 2, p. 34, 2020, doi: 10.26858/jekpend.v3i2.14307.
- [29] B. I. Hymy and S. Tanoto, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour and Travel," *Agora*, vol. 7, no. 1, pp. 1–8, 2019.
- [30] D. H. S. Felita Sasongko, "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria," *J. Manaj. Pemasar. Petra*, vol. 4, no. 7, p. 252117, 203AD.
- [31] N. R. R. Ratika Zahra, "PENGARUH CELEBRITY ENDORSER HAMIDAH RACHMAYANTI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK ONLINE SHOP MAYOUTFIT DI KOTA BANDUNG," vol. 6, no. 1 (65), pp. 43–57, 2018.
- [32] Suhar Janti, "ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN SI/TI DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN," 2014.
- [33] F. Yusup, "Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif," *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018, doi: 10.18592/tarbiyah.v7i1.2100.
- [34] E. Abels, R. Jones, J. Latham, D. Magnoni, and J. G. Marshall, "PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DIPONEGORO PADA PELUANG KERJA INFORMATION PROFESSIONAL," vol. 9, no. 800, pp. 1–13, 2020.
- [35] G. T. L. Harris, Lois R. , Brown, "Mixing interview and questionnaire methods: Practical problems in aligning data," vol. 15, 2010.
- [36] R. N. Amalina and I. Khasanah, "Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Layanan, dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Rocket Chicken Sukorejo Kendal)," *Diponegoro J. Manag.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–9, 2015, [Online]. Available: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.

- [37] R. Mukhsin, P. Mappigau, and A. N. Tenriawaru, "Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Terhadap Daya Tahan Hidup Usaha Di Kota Makassar," *J. Anal.*, vol. 6, no. 2, pp. 188–193, 2017, [Online]. Available: <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/ef79bd330d16ba9fda32510e0a581953.pdf>.
- [38] S. Zuhri, A. Andriansyah, D. Asmadi, and S. Khajar, "Analisis Loyalitas Pelanggan Industri Jasa Pengiriman Menggunakan Structural Equation Modeling," *J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 2, p. 101, 2017, doi: 10.23917/jiti.v15i2.2558.
- [39] F. B. Gallaran, "Identifikasi faktor-faktor kesuksesan implementasi sistem flight information management pt vale indonesia tbk," 2016.
- [40] U. Atma and J. Yogyakarta, "Analisis kepuasan pelanggan trans jogja terhadap penggunaan sistem pembayaran elektronik smart card," 2021.
- [41] M. Tiza and F. Susanti, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang," pp. 1–8, 2019, doi: 10.31227/osf.io/hx87m.
- [42] R. Y. S. Suparno Saputra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Grand Setiabudi Hotel& Apartment," *J. Bisnis dan Pemasar.*, vol. 9, no. 2, pp. 21–31, 2019.