

## BAB VI PENUTUP

### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pengguna Transportasi Berbasis Online (TBO), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut yang dianggap penting untuk menentukan kepuasan pelanggan dalam menggunakan TBO dalam mutu kualitas pelayanan adalah empati (empathy): 31,598%, kerespnsifan (responsiveness): 27,593%, keandalan (reliability): 15,179%, bukti fisik (tangibles): 13,406%, jaminan (assurance): 12,224%.
2. Level yang dianggap penting oleh pengguna TBO adalah perhatian petugas (669), waktu menunggu antar kedatangan (-.283), sistem informasi pelayanan (-.250), jaminan keamanan dan keselamatan (086), jam operasional (040), kelengkapan atribut (027).
3. Nilai ATP pegawai (negeri/swasta): Rp. 7.246, pelajar/mahasiswa: Rp. 1.139, lain-lain: Rp. 1740, dan ATP keseluruhan: Rp. 3.011. Sedangkan untuk nilai WTP pegawai (negeri/swasta): Rp. 35.343, pelajar/mahasiswa: Rp. 28.548, lain-lain: Rp. 25.942, dan WTP keseluruhan: Rp. 28.183. Dan hasil ATP dan WTP diatas menunjukkan bahwa nilai ATP < WTP yang berarti keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut lebih besar dari pada kemampuan membayarnya. Hal ini memungkinkan terjadi pada pengguna yang mempunyai penghasilan yang relatif rendah tetapi utilitas terhadap jasa tersebut sangat tinggi, sehingga keinginan pengguna untuk membayar jasa tersebut cenderung lebih dipengaruhi oleh utilitas, pada kondisi ini pengguna disebut captive riders

## 6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah didapat dari penelitian, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Pihak Transportasi Berbasis Online (TBO) melakukan langkah perbaikan berdasarkan hasil penelitian ini, agar dapat terus meningkatkan kualitas layanan TBO dan juga mampu meningkatkan jumlah pengguna TBO).
2. Pada penelitian ini hanya menggunakan 5 atribut, untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan atribut yang lebih banyak, dan juga bisa lebih mengembangkan dengan metode conjoint analysis yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed., et al. (2010) Impact of Service Quality on Customers Satisfaction: Empirical evidence from telecom sector of Pakistan, Pakistan. Journal of Contemporary Research In Business, Vol. 1 No.12, 2010.
- Astri, dkk. (2016), Analisis Kepuasan Konsumen Gojek di Wilayah Kota Bandung Politeknik Negeri Bandung
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chaad (2005), Service, Quality Satisfaction, Andi Offset, Yogyakarta.
- Green dan Wind, Y. (1975) New Way to Measure Consumers Judgments Harvard Business Review, Vol. 53.
- Hair J.F. et.al. (1995) Multivariate Data Analysis With Reading Fourth Edition, Prentice Hall. New Jersey
- Hair, Joseph F., et al. (2009) Multivariate Data Analysis: A Global Perspective, 7th ed Upper Saddle River Prentice Hall, New York.
- <http://industri.bisnis.com/read/20160126/98/513185/online-diadukanke-ylki.-ini-isi-keluhankonsumen> (Diakses Senin, 22 April 2017 pukul 10.13 WIB)
- <http://megapolitan.kompas.com/read/2015/09/01/13373721/Meng-eluhkan.Kenakalan.Pengemudi.Gojek.Berbasis.Online> (Diakses Senin, 27 April 2017 pukul 19.09 WIB)
- <http://www.antaralampung.com/berita/282947/lebaran-penumpang-keluhkantarif-baru-bus-tak-ditempel> (Diakses Senin, 15 Mei 2017 pukul 09.15 WIB)
- <https://news.detik.com/suapembaca/3346904/keluhan-pelanggartransportasonline-tidak-ditanggapi> (Diakses Kamis, 27 April 2017 pukul 19.07 WIB)
- Kamaluddin, Rustian., (2003), Ekonomi Transportasi (Karakteristik, Teori, dan Kebijakan) Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Kotler, P. dan Keller, K.L. (2009), Manajemen pemasaran, Edisi 13 Jilid 1, Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Kuhfeld, W. F. (2000) Conjoint Analysis Examples SAS Institut, Inc
- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. (2007) Service Marketing People, Technology, Strategy, Sixth Edition. USA: Prentice Hall.
- Luce, D.R., dan Tukey, J.W. (1964) Simultaneous Conjoint Measurement: A New Type Of Fundamental Measurement Journal of Mathematical Psychology, Vol. 1.
- Manullang, S. (2012), Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Bus Transjakarta Terhadap Kepuasan Konsumen, Universitas Gunadarma, Jakarta.
- Marliana S., Dharmastiti R. (2008), Integrasi Servqual dan QFD untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Angkutan Massa Trans Jogja, Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi IST AKPRIND, Yogyakarta.
- Nasution, M N. (2004), Manajemen Jasa Terhadap Journal of Retailing Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani. (2008), Manajemen Kualitas Jasa, Salemba Empat, Jakarta.
- Saleh, Akh Muwafik. (2010) Public Service Communication UMM Press, Malang.
- Suhartono. dkk. (2003). Analisis Keterjangkauan Daya Beli Pengguna Jasa Angkutan Umum Dalam Membayar Tarif (Studi Kasus Pengguna Jasa Angkutan Kota di Kabupaten Kudus). Pilar.
- Tamin, O. Z. dkk. (1999), Studi Evaluasi Tarif Angkutan Umum dan Analisa Ability To Pay (ATP) dan Willingness To Pay (WTP) di DKI Jakarta. Jurnal Transportasi. Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi (FSTPT). Vol 1, No 2, hal 121-135, ISSN: 1411-2442. Bandung
- Tjiptono Fandy. (2012), Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, CV Andi Offset, Yogyakarta.

- Utari, Vani. (2014), Analisis Conjoint pada Antarmuka Pelanggan dan Perancangan Elektronik Marketing Rumah Makalah 'The Winners' 15.1: 1522.
- Zeithaml, A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1988), SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Customer Perceptions of Service. *Journal of Retailing*.

---

Halaman ini sengaja dikosongkan