V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *tangible* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011. Penyelenggaraan pelayanan *tangible* khususnya di kelas bisnis belum maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan konsumen hal ini dapat dilihat dari analisis atribut-atribut yang diprioitaskan oleh perusahaan karena penyelenggaraannya dinilai sangat penting oleh konsumen, sedangkan tingkat kinerjanya belum memuaskan konsumen, kondisi fisik jasa yang ditawarkan oleh perusahaan merupakan penilaian yang dinilai oleh konsumen pada pertama kali menggunakan jasa perusahaan. Perushaaan harus dapat menjaga agar fisik dari jasa yang ditawarkan tersebut dapat dipergunakan secara prima dengan melakukan peremajaan jika dibutuhkan.

2. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *empathy* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011. Penyelenggaraan pelayanan *emphaty* haruslah disesuaikan dengan kebutuhan konsumen perhatian serta kepedulian yang diberikan perusahaan kepada konsumen dapat membuat konsumen merasa nyaman dalam menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *reliability* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011. Pelayanan kehandalan pada perusahaan jasa sangatlah dibutukan karena pada perusahaan jasa membutuhkan kecepatan dan keakurtan waktu sesuai apa yang telagh dijanjikan oleh perusahaan kepada konsumen sehingga membuat konsumen merasa puas telah menggunakan jasa dari perusahaan.
4. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *responsiviness* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011. Kemauan dari perusahaan dan karyawan untuk membantu konsumen dengan cepat dan tanggap merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan oleh perusahaan jasa karena dengan perusahaan yang tanggap atas kebutuhan konsumen serta karyawan yang selalu bersedia membantu kebutuhan konsumen akan meningkatkan kepuasan konsumen.

5. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayanan jasa *assurance* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011. Kepastian atau jaminan mengenai perjalan yang aman dan nyaman adalah hal paling utama yang dicari oleh konsumen, konsumen akan mau membayar mahal jika jika keaman dan kenyaman yang terbaik dapat didapatkan, dengan terpenuhi kepastian dan jaminan yang telah di tawarkankan oleh perusahaan kepada konsumen akan memberikan tingkat kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan.

6. Ada pengaruh dimensi kualitas pelayana *jasa tangibel, emphaty, reliability, responsivenss, assurance* terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi kelas bisnis pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011 . Dengan kata lain, jika perusahaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang sesuai bagi konsumen dan selalu meningkatkan kualitas dalam pelayanan konsumen maka kepuasan konsumen pun akan meningkat dan terjaga. Sebuah perusahaan atau badan usaha harus teliti dan memperhatikan pelayanan jasa yang diberikan agar tetap pada kualitas yang baik, dikarenakan konsumen pun menghendaki untuk membeli jasa dengan kualitas yang baik dan terjaga serta pelayanan yang baik pula, hal ini perlu dilakukan sebuah perusahaan demi kelangsungan hidup dari perusahaan itu sendiri

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen bus antar kota antar provinsi pada PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung tahun 2011, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut.

1. Pimpinan dan segenap pengurus PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung untuk dapat menetukan standar kualitas pelayanan jasa dengan baik.
2. Pimpinan beserta segenap jajaran pengurus PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung Lampung hendaknya dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen sehingga kepuasan konsumen dapat terjaga.
3. Pimpinan perusahaan PERUM DAMRI Stasiun Bandar Lampung sebaiknya melakukan inovasi kualitas pelayanan yang berbeda dengan perusahaan pesaing, sehingga dapat menjadi *brand image* perusahaan dalam menarik konsumen sebanyak-banyaknya.