

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan diolah tersebut maka peneliti menarik kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Kesimpulan Data responden**

Berdasarkan data tentang karakteristik pelanggan yang telah menggunakan jasa di CV Riffa Transport yang telah di kumpulkan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pelanggan dibagi menjadi 4 yaitu pelanggan berdasarkan asal kota, umur, jenis kelamin, pekerjaan pelanggan.

Karakteristik pelanggan berdasarkan asal kota dapat disimpulkan bahwa yang menggunakan jasa wisata di CV Riffa Transport adalah pelanggan dari DIY sebesar 38 persen sedangkan dari luar DIY sebesar 62 persen, sehingga pelanggan didominasi oleh orang diluar DIY.

Karakteristik pelanggan berdasarkan usia dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang menggunakan jasa wisata di CV Riffa Transport adalah pelanggan yang berusia 26-30 tahun memiliki nilai tertinggi sebesar 68 persen sedangkan nilai terendah pada usia 16-25 sebesar 6 persen. Oleh karena itu pelanggan menggunakan jasa transportasi di CV riff transport didominasi oleh pelanggan yang berusia 26-30 tahun

Karakteristik pelanggan berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan berjenis kelamin laki-laki memiliki nilai 62 persen sedangkan yang berjenis kelamin perempuan 38 persen. Berdasarkan jenis kelamin yang paling dominan menggunakan jasa di CV Riffa Transport adalah jenis kelamin laki-laki.

Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan swasta sebesar 46 persen sedangkan nilai terendah 11 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa rata-rata berdasarkan jenis pekerjaannya yang paling dominan menggunakan jasa di CV Riffa Transport adalah pelanggan yang jenis pekerjaannya swasta/wiraswasta.

## 2. Kesimpulan Analisis Regresi

Kesimpulan dari beberapa analisis yang digunakan untuk menganalisis hipotesis penelitian yang telah diajukan yaitu sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa kelima dimensi pelayanan secara bersama-sama simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada taraf nyata  $\alpha = 0.05$ . Hasil uji determinasi ( $R^2$ ) untuk menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0.884, maka besarnya variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 88,4% sisanya ( $100\% - 88,4 = 11.66\%$ ) dijelaskan oleh variabel diluar penelitian. Dibuktikan juga dengan tingkat F hitung sebesar 75.632 dengan tingkat sig  $0.000 < 0.005$ , maka  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak.
- b. Dari hasil analisis juga diketahui bahwa variabel Assurance mempunyai pengaruh paling dominan diantara variabel bebas lainnya, dilihat dari hasil uji T sebesar 3.311 dengan nilai signifikansi  $0.002 < 0.05$ , maka  $H_a$  diterima,  $H_0$  ditolak, diketahui juga nilai koefisien bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa semakin meningkat variabel assurance berarti semakin pelanggan merasa puas.
- c. Standar pelayanan yang diberikan di CV Riffa Transprt sudah sesuai standar pelayanan pada umumnya dengan mengedepankan kepuasan pelanggan dengan disediakan fasilitas serta sudah terpenuhi dengan staf yang profesional, rapi serta ramah dalam berbicara terhadap pelanggannya.

## **B. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut, maka peneliti mempunyai beberapa saran untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di CV Riffa Transport supaya perlu adanya perkembangan baik secara teknis maupun material yang nantinya berguna bagi perusahaan.

1. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diharapkan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan agar pelanggan tidak cuma mendapatkan pelayananan diperjalanan namun sebelum perjalanan pelanggan juga dilayani dengan maksimal.
2. Saat memberikan pelayanan sebaiknya staf atau karyawan memperhatikan kesopanan ,bahasa yang baik dan mudah dipahami oleh pelanggan.
3. Meningkatkan pelayanan yang baik berupa akomodasi,transportasi supaya menciptakan rasa nyaman pada saat pelanggan menggunakan jasa di CV Riffa Transport.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan. 2015. *Marketing Analisis Kepuasan Pelanggan*, Yogyakarta :  
Media Pressindo
- Arikunto. S 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan Praktik*. ( Edisi  
Revisi) Jakarta : Rhineka Cipta
- Ayu Titisari. 2017.” *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Pada PT. Pos Cabang Kediri “*. Skripsi, Universitas  
Negeri Yogyakarta.
- Damardjati , RS. 2009 . *Istilah-istilah Dunia pariwisata*. Jakarta : Gramedia  
Pustaka Umum
- Fandy Tjiptono, 2008. *Strategi Pemasaran*, Edisi 2. Yogyakarta : Andi Offset
- \_\_\_\_\_ , 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Dengan program SPSS*, Edisi 4.  
Undip : Semarang
- Kotler , Keller, 2009 . *Strategi Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1
- Kotler, Philip dkk . (2012) . *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 jilid 1
- Moenir, 2011 , *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara

Stanislaus. S . Uyoto. 2009 . *Pedoman Analisis Data dengan SPSS* . Grha Ilmu.Yogyakarta

Sugiyono. 2011 . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif.Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono.2015.*Metode Penelitian Manajemen*.Bandung:Alfabeta

Supranto,M.A. 2011 . *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Jakarta : Rhineka Cipta

Undang-undang No. 10 Tahun 2009, tentang Kepariwisataaan , Direktorat Jenderal Pariwisata, Jakarta, 2010



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 795/Q.AMPTA/III/2019  
Hal : Permohonan Penelitian

18 Maret 2019

Kepada Yth.  
Direktur CV Riffa Transport  
Di Jl. Prambanan Piyungan Km. 05, Madurejo  
Prambanan, Sleman

Dengan Hormat,

Kami yang bertanda tangan dibawah ini Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, menerangkan bahwa :


Nama	: Razma Mirzanarko
NIM	: 415100352
Prodi	: Usaha Perjalanan Wisata ( Diploma IV )
Tahun Akademik	: 2018/2019
Alamat	: Demangan, jambidan, Banguntapan, Bantul
Nomor Telp	: 0895 36078 8544
Periode	: Maret – April 2019

Mohon untuk diijinkan melaksanakan Penyusunan Laporan Penelitian dengan Judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT”**

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Hormat Kami,

  
Drs. Pihatno, MM



CV. Riffa Transport  
sewamobiljogjariffa.com

# CV Riffa Transport

Tour Package, Rent car And Wedding Car

## SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Bp. Bukhori  
Jabatan : Direktur  
Alamat : Jl. Prambanan- Piyungan Km 5 Madurejo Prambanan Sleman

Menerangkan bahwa mahasiswa/i Jurusan Usaha Perjalanan Wisata STP AMPTA Yogyakarta dibawah ini :

Nama : Razma Mirzanarko  
NIM : 415100352

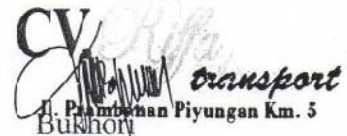
Benar-benar melaksanakan penelitian di CV Riffa Transport dengan judul :

**“ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di CV Riffa Transport ”**

Demikian surat ini kami sampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Sleman, 29 April 2019

CV Riffa Transport

  
Bukhori  
Jl. Prambanan Piyungan Km. 5

Direktur

**Office :**

Jl. Prambanan-Piyungan Km Madurejo Sleman



(0274)497873

Email: [riffatransport@gmail.com](mailto:riffatransport@gmail.com) Website : [www.riffatransport.com](http://www.riffatransport.com)





NAMA MAHASISWA : Regina M.11.20  
 NO. MAHASISWA : 415100352  
 JUDUL PENELITIAN :

Yudi Setiaji SH MM  
 Ali Hasan MM /

NAMA PEMBIMBING I :

Agus Wipowo

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	15/19	format penulisan	[Signature]
	16/19	QUESTIONER dan Kuesioner	[Signature]
	23/19	ACC Proposal	[Signature]

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1.	26/8/18	nomorisasi	[Signature]
		di legalskan di k.t.k.	[Signature]
		Yuhan Vektorika	[Signature]
		- Normalitas	[Signature]
		- Muchlisah Muchlisah	[Signature]
		- Muchlisah Muchlisah	[Signature]
		Format - format penelitian	[Signature]
		Kerangka Pemikiran	[Signature]
		Hipotesis	[Signature]
		Indikator Penulisan	[Signature]
2		Legalskan penulisan	[Signature]
3		proposal	[Signature]





NO.RESPONDEN

## KUESIONER PENELITIAN

Kepada Responden yang terhormat,

Saya Razma Mirzanarko, sebagai salah satu mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta Jurusan Usaha Perjalanan Wisata, guna melengkapi tugas skripsi saya yang berjudul:

### **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CV RIFFA TRANSPORT”**

Saya sangat mengharapkan dukungan dan partisipasi Bapak/Ibu, Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terimakasih.

#### **Data Responden**

Isi atau berilah tanda centang (√) pada salah satu jawaban yang anda pilih

##### Identitas Responden

1. Nama :
2. Asal (Kota/Propinsi) :
3. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan
4. Umur :  16 - 25 Tahun  
 26 – 30 Tahun  
 31 – 60 Tahun
5. Jenis Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  PNS  
 Swasta  Lainnya ....

### Petunjuk Pengisian Kuesioner

Isilah pernyataan di bawah ini dengan memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban dengan memperhatikan nilai dan arti sebagai berikut :

1. Sangat Setuju (SS) diberi skor 4
2. Setuju (S) diberi skor 3
3. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
4. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

Indikator - Indikator Tiap Variabel:

1. Kualitas Pelayanan
  - A. *Reability* (Keandalan)

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik				
2.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan karyawan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan				
3.	Karyawan memberikan waktu pelayanan (tour) sesuai dengan waktu yang dijanjikan				

B. *Responsiveness* (Ketanggapan)

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan secara sigap dan tanggap tanpa menunggu lama				
2.	Pemberian informasi dari karyawan dengan jelas				
3.	Kesediaan karyawan mampu berkomunikasi dengan tanggap terhadap keluhan pelanggan				

C. *Assurance* (Jaminan)

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Karyawan memberikan kesan nyaman saat menyampaikan informasi				
2.	Karyawan dapat menjawab secara jelas dan rinci pertanyaan dari pelanggan				
3.	Fasilitas dan garansi yang didapatkan pelanggan sesuai yang ditawarkan oleh kantor				

D. *Empathy* (Empati)

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Karyawan ramah dan sopan dalam melayani pelanggan				
2.	Karyawan memperlakukan dengan baik tanpa membedakan				
3.	Karyawan selalu mengucapkan salam				

E. *Tangible* (Bukti Langsung)

No	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Penampilan Karyawan bersih dan rapih secara berpakaian				
2.	Karyawan menyampaikan pemanduan secara bertahap dengan jelas				

2. Kepuasan Wisatawan

No.	Pernyataan	SS (4)	S (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Puaskah anda dengan keamanan pelayanan di CV Riffa Transport				
2.	Harga sesuai dengan pelayanan yang didapatkan				
3.	Puaskah dengan fasilitas yang diberikan				
4.	Apakah anda puas dan akan menggunakan jasa di Cv Riffa Transport kembali				

