BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, maka diperoleh kesimpulan bahwa hubungan korelasi yang cukup kuat antara variabel dependen dan independen. Yang menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh ERA Ekspres mempunyai hubungan terhadap kepuasan para pelanggan. Begitu pula dengan faktor kualitas pelayanan terbukti mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari ERA Ekspres.

Didalam pembahasan tercermin bahwa harapan konsumen terhadap performa pelayanan ERA Ekspres memang tidak sepenuhnya dapat dicapai. Tetapi performa secara keseluruhan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh ERA Ekspres dapat dikatakan sudah cukup baik karena banyaknya fasilitas dan program yang ada dalam perusahaan untuk mendukung kebutuhan pelanggan ditambah dengan selalu memegang teguh semboyan yang ada yaitu selalu menomersatukan pelayanan, hasil dan kepuasaan pelanggan. Dan penjabaran tingkat prioritas terhadap kesenjangan (*gap*) yang telah dilakukan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk nantinya bisa dipakai sebagai pengambil keputusan secara strategis.

5.2 Saran

Masalah kesenjangan (*gap*) cukup berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, idealnya kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan sama dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Namun jika upaya menghilangkan kesenjangan sulit dilakukan, disarankan bagi perusahaan untuk setidaknya mengurangi kesenjangan seminimal mungkin.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif didapat kualitas jasa mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesarnya 42,9%, dan sisanya dipengaruhi faktor lain, yaitu kualitas produk dan harga, sebesar 57,1%. Dan bila persentase 57,1% tersebut dibagi 2 untuk mewakili masing-masing faktor, hasilnya akan didapat bahwa peranan kualitas jasa yang lebih besar dibandingkan dengan peranan kualitas produk dan peranan harga. Melihat besarnya peranan kualitas jasa tersebut, ERA Ekspres sebaiknya perlu selalu memperhatikan kinerja kualitas jasanya karena faktor tersebut sudah terbukti mempunyai peranan paling besar dalam kepuasan pelanggan.

Mengutip teori dari Kotler yang menjelaskan bahwa kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Ini maksudnya adalah citra kualitas yang baik haruslah dilihat dari sudut pandang atau persepsi konsumen bukan dari sudut pandang penyedia jasa. Karena konsumen yang mengkonsumsi jasa sehingga seharusnya merekalah yang menentukan kualitas jasa. Oleh karena itu ERA Ekspres sebagai penyedia jasa sebaiknya mengetahui bagaimana sudut pandang para pelanggannya, agar bisa selalu memberikan kualitas jasa yang baik.