

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pengaruh *servicescape* (estetika, kenyamanan, kebersihan, dan tata letak) terhadap loyalitas dengan variabel mediasi kepuasan penumpang didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel estetika (tampilan warna, desain interior, arsitektur, dan tampilan peralatan pendukung); variabel kenyamanan (tempat duduk, area berdiri penumpang, suhu udara dan pencahayaan); variabel kebersihan (armada bus, halte, dan secara keseluruhan); dan variabel tata letak (akses keluar-masuk bus dan halte serta kemudahan penggunaan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang BST Koridor I Kota Surakarta.
2. Variabel estetika (tampilan warna, desain interior, arsitektur, dan tampilan peralatan pendukung); variabel kenyamanan (tempat duduk, area berdiri penumpang, suhu udara dan pencahayaan); variabel kebersihan (armada bus, halte, dan secara keseluruhan); dan variabel tata letak (akses keluar-masuk bus dan halte serta kemudahan penggunaan) memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas penumpang BST Koridor I Kota Surakarta.
3. Variabel kepuasan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas penumpang BST Koridor I Kota Surakarta.
4. Variabel kepuasan memediasi secara sempurna di antara variabel estetika dan kenyamanan dengan variabel loyalitas penumpang.
5. Variabel kepuasan dapat memediasi di antara variabel kebersihan dan tata letak dengan variabel loyalitas penumpang.
6. Variabel estetika memiliki pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan penumpang BST Koridor I Kota Surakarta. Diikuti oleh pengaruh variabel kenyamanan, tata letak, dan kebersihan.

## B. Saran

Guna meningkatkan loyalitas penumpang BST koridor I Kota Surakarta maka pihak pengelola (PT. Batik Solo Trans) disarankan untuk meningkatkan kepuasan penumpang melalui cara sebagai berikut:

1. Meningkatkan dan merawat aspek estetika yang mencakup tampilan warna pada armada bus dan halte, desain interior pada armada bus dan halte, arsitektur halte penumpang, dan tampilan peralatan pendukung dalam fasilitas-fasilitas BST. Peralatan pendukung pada beberapa armada tidak berfungsi dan terlihat tidak terawat sehingga mengurangi sisi estetika dari fasilitas BST.
2. Meningkatkan dan menjaga kenyamanan di dalam armada bus maupun halte penumpang. Kenyamanan di dalam armada bus dan halte penumpang mencakup tempat duduk, area berdiri, suhu udara (AC), dan pencahayaan. Terdapat beberapa keluhan responden yang tercatat oleh peneliti diantaranya adalah pada kondisi ramai, penumpang tetap dipaksa masuk sehingga kenyamanan berkurang. Cara mengemudi supir BST juga mempengaruhi kenyamanan penumpang, apabila supir mengemudi secara tidak hati-hati maka penumpang menjadi tidak nyaman. Suhu udara di dalam armada juga terkadang kurang dingin terutama ketika ramai. Halte penumpang kurang memadai ketika hujan sehingga penumpang kehujanan dan merasa tidak nyaman. Kenyamanan suara di dalam bus juga perlu diperhatikan, mengingat beberapa supir bus memutar musik dengan jenis dan volume sesuai keinginan mereka.
3. Meningkatkan dan menjaga kebersihan di dalam armada bus maupun halte penumpang. Pembersihan bus dan halte penumpang dilakukan secara berkala sehingga kebersihan dapat terjaga. Pada beberapa halte penumpang dan armada bus terlihat sangat kotor.
4. Memperhatikan tata letak fasilitas BST terutama untuk penumpang disabilitas. Akses untuk penumpang disabilitas kurang memadai terutama saat keluar-masuk armada bus. Beberapa halte hanya dilengkapi tangga sehingga penumpang disabilitas menjadi kesulitan.

Untuk penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam mengenai variabel yang akan digunakan. Selain pengaruh *servicescape*, pengaruh faktor layanan lain seperti staf dan *service delivery* juga perlu diteliti secara bersama. Penelitian ini juga dapat diterapkan untuk fasilitas atau organisasi umum lain untuk mengetahui tingkat konsistensi sehingga dapat mengevaluasi variabel yang sudah digunakan dalam penelitian ini.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dapat dimanfaatkan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini belum membahas loyalitas konsumen jika ditinjau dari karakteristik demografi responden. Perbedaan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, maupun jenis pekerjaan dapat menunjukkan loyalitas yang berbeda terhadap Batik Solo Trans. Metode wawancara dapat ditambahkan sebagai pelengkap data guna mengetahui faktor-faktor lain yang mendorong loyalitas penumpang Batik Solo Trans. Penelitian ini belum menguji hubungan antara variabel independen secara lebih detail. Variabel independen yaitu estetika, kenyamanan, kebersihan, dan tata letak memiliki kemungkinan adanya hubungan saling mendukung atau tidak saling mendukung. Hubungan saling mendukung atau tidak saling mendukung di antara variabel independen dapat diidentifikasi menggunakan metode SEM.