

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya dari hasil analisis Peran Layanan Bejeu *Online Ticketing* untuk meningkatkan loyalitas pelanggan pada PO. Bejeu Jepara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peningkatan pengguna layanan Bejeu *Online Ticketing* maupun jasa PO. Bejeu tak luput dari kinerja strategi-strategi yang diterapkan PO. Bejeu antara lain : mengidentifikasi segmentasi, targeting, dan positioning serta menganalisa kompetitor PO. Bejeu. Ini adalah suatu cara agar PO. Bejeu dapat memilih dan memilah target pasar yang efektif agar dapat bersaing dengan para kompetitornya. PO. Bejeu memilih segmentasi pasarnya sesuai dengan target pasar yang dituju, yaitu pria dan wanita dengan status mahasiswa atau pelajar, dan pekerja yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta, Jepara dan sekitarnya khususnya yang sering menggunakan transportasi bus. Guna meningkatkan pelayanannya PO. Bejeu telah memberikan fasilitas dan layanan yang sangat baik kepada pelanggannya, antara lain menyediakan layanan tiket online, armada yang mewah disertai fasilitas yang mewah di dalamnya sehingga perusahaan otobus ini memiliki tagline "*Elegant Black Bus With Colorfull Service*". PO. Bejeu memiliki beberapa kompetitor langsung, yaitu PO. Haryanto, PO. Nusantara, PO. New Shantika, PO. Muji Jaya, PO. Sudiro Tungga Jaya. Beberapa kompetitor ini memiliki trayek perjalanan yang sama. PO. Haryanto masih menjadi primadona bagi pengguna bus di wilayah Jawa Tengah, karena perusahaan tersebut memiliki nilai lebih di mata konsumen.
2. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh PO. Bejeu dengan menerapkan Bejeu *Online Ticketing*, yaitu

menggunakan jenis atau tipe pull strategi dengan menggunakan konsep “Dapatkan T-Shirt menarik Bejeu dengan mengumpulkan 8 tiket Bejeu”. Konsep ini bertujuan untuk menarik perhatian pelanggan agar menggunakan layanan *E-Ticketing* PO. Bejeu dan akhirnya pelanggan merasa dimanjakan dengan fasilitas tersebut, lalu timbulah kesadaran merk dan loyalitas pelanggan terhadap PO. Bejeu. Sehingga nantinya dapat meningkatkan jumlah penumpang yang menggunakan jasa perusahaan PO. Bejeu.

B. Keterbatasan Penelitian

Dari penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang menimbulkan gangguan dan kurangnya hasil penelitian ini. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini antara lain mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang peneliti dapatkan. Sehingga mengakibatkan penelitian ini memiliki banyak kelemahan, baik dari segi hasil penelitian maupun analisisnya.
2. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga sehingga membuat penelitian ini kurang maksimal.
3. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat dan menyusun tulisan ini, sehingga perlu diuji kembali keandalannya di masa depan.
4. Keterbatasan data yang digunakan dalam penelitian ini membuat hasil kurang maksimal.
5. Penelitian ini jauh dari sempurna, maka untuk penelitian berikutnya diharapkan lebih baik dari sebelumnya.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Penulis sarankan agar PO. BEJEU tetap menjadi perusahaan yang selalu inovatif dari segi pelayanan, fasilitas dan cara melakukan promosi untuk memikat hati pelanggan.
2. Bagi para peneliti selanjutnya bisa meneliti kembali judul ini dengan metode yang berbeda, sehingga bisa digunakan sebagai pembandingan dengan hasil penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya sehingga dapat menyempurnakan.
3. Untuk pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, pengetahuan serta menjadi referensi penelitian selanjutnya di bidang yang sama, khususnya permasalahan yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan.

D. Penutup

Alhamdulillah Robbil 'alamiin, beribu-ribu syukur penulis panjatkan kepada Allah yang maha penolong, yang menjernihkan hati dan pikiran penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, tak henti-hentinya kemudahan Allah berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir kuliah ini dengan baik. Sholawat beriring salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, hamba mulia yang menjadi *uswatun hasanah*, *motivator* penulis dalam melakukan banyak hal.

Penyusunan karya ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Hal ini disadari betul oleh penulis dikarenakan keterbatasan dan kekurangan ilmu yang dimiliki oleh penulis. Sebagai manusia biasa penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan karya ilmiah ini untuk menjadi baik, tetapi karya ini belum lah masuk kategori sempurna. Sehingga diharapkan kepada para pembaca untuk memberikan saran-saran dan komentar yang membangun kepada penulis untuk mendukung penyempurnaan penelitian karya ilmiah ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian karya ilmiah ini. Tanpa bantuan, dorongan dan doa kalian penulis tidak akan mampu menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini dengan baik. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis dan para pembacanya. Semoga dengan ilmu yang didapat penulis dalam skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi amal yang tak putus di hadapan-Nya.

Akhirnya penulis dengan kerendahan hati memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan yang dimiliki oleh penulis. Tak ada yang mampu menandingi kesempurnaan-Nya karena Dia lah yang Yang Maha Sempurna. Harapan penulis walaupun skripsi ini jauh dari kata sempurna, penulis maupun pembaca dapat memperoleh ilmu yang bermanfaat bagi mereka. *Aamiin yaa Robbal 'alamiin.*

