

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### 5.1 Simpulan

Artikel ilmiah ini sudah mampu menjawab mengenai pengaruh kualitas layanan transportasi wisata Andhong terhadap kepuasan wisatawan pasca pandemi Covid-19 di Jalan Malioboro Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode analisis regresi data. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan yang diberikan Kusir Andhong dengan kepuasan wisatawan yang diterima, hal ini sudah terlaksana dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan di Jalan Malioboro dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa wisatawan pengguna Andhong merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kusir. Hasil penelitian berdasarkan persamaan regresi sederhana bahwa pengaruh signifikan *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* secara individual terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, uji hipotesis *tangible, reliability responsiveness, assurance dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil ini sesuai dengan penelitian dari Dehotman (2022) dan Wardani (2017) bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan dalam menggunakan jasa transportasi.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis memberikan saran-saran yaitu: dengan adanya hasil penelitian ini bahwa arah pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah positif maka para kusir perlu mempertahankan mutu dan kualitas pelayanan yang juga dapat berdampak baik bagi kemajuan perusahaan. Kemudian hasil yang diperoleh besarnya pengaruh kualitas pelayanan Andhong terhadap kepuasan pelanggan pada wisatawan, maka pihak Andhong harus meningkatkan lagi kualitas pelayanannya seperti selalu memberikan rasa nyaman dan aman terhadap wisatawan, terjalin kerjasama antara pelaku wisata, pemerintah, dan pihak swasta sesuai dengan undang-undang no. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, yang dimaksud dengan

“kepariwisataan” adalah berbagai kegiatan yang berkaitan dengan kepariwisataan yang terdapat fasilitas penunjang yang ditawarkan oleh pemerintah, masyarakat, dan pelaku usaha yang memiliki sejarah kerja sama.