

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian yang peneliti lakukan di perusahaan taksi PT. Bosowa Taksi Kendari dan analisi yang telah peneliti lakukan, maka peneliti menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pengemudi taksi di PT. Bosowa Taksi di Kota Kendari karena adanya faktor sistem yang baik yaitu perusahaan taksi PT. Bosowa Taksi Kendari menetapkan dan menggunakan sistem yang cukup baik yang dibuat sesuai dengan standar yang berlaku. Pelayanan yang baik salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan suatu bisnis atau perusahaan maka tentu saja pelayanan dapat memberi beberapa manfaat. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan taksi PT. Bosowa Taksi Kendari dianggap cukup baik dan memenuhi harapan pengemudi, taksi, dimana perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari memberikan pelayanan yang cepat tanggap, ramah, sopan dan baik sesuai dengan apa yang dibutuhkan pengemudi taksi. Pendapatan disini yaitu pengemudi merasa pendapatan yang didapatkan oleh pengemudi itu cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga ataupun kebutuhan sendiri.

Strategi yang PT. Bosowa Taksi Kendari dalam menghadapi persaingan taksi online, maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi yang digunakan perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari adalah Strategi fasilitas kendaraan, dimana kendaraan yang digunakan adalah kendaraan yang baru dengan merek Honda Mobilio. Strategi *benefit* atau bonus, strategi ini dianggap baik dan menguntungkan pengemudi dalam mendapatkan pendapatan yang lebih dari sebelumnya. Strategi memberi kebebasan bergabung ke taksi online, strategi yang digunakan perusahaan taksi PT. Bosowa Taksi Kendari ini memberikan kebebasan kepada pengemudi tanpa ada paksaan dari perusahaan untuk bergabung ke sistem taksi online.

5.2 Saran

Dari penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa hal yang dapat diperimbangkan sebagai masukan pada perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari untuk dipertimbangkan.

1. Hendaknya perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari dapat melakukan briefing antara pengemudi dan pegawai PT. Bosowa Taksi Kendari mengenai kendala-kendala apa saja yang didapatkan pada saat beroperasi.
2. Hendaknya perusahaan PT. Bosowa Taksi Kendari semakin meningkatkan faktor-faktor yang membentuk loyalitas pengemudi taksi dengan meningkatkan sistem, meningkatkan silaturahmi antara pegawai dan pengemudi taksi.