

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepuasan Pelayanan penumpang Bus Trans Padang Koridor VI dengan Importance Performance Analysis (IPA):

Berdasarkan data dari hasil penelitian ini secara keseluruhan untuk kepuasan terhadap kualitas pelayanan Bus Trans Padang dilihat dari lima dimensi servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Empathy, and Assurance) memiliki kinerja yang sudah baik menurut penumpang, serta harapan terpenuhi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bus Trans Padang. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah rata-rata yang tinggi di setiap dimensi servqual. Meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atau atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya.

2. Atribut yang Dianggap Penting oleh Penumpang berdasarkan Lima Dimensi Servqual:

Berdasarkan dari data hasil penelitian ini, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan bagi penumpang. Hasil menunjukkan pada atribut yang berada di kuadran D dianggap kinerjanya sudah baik bahkan cenderung melebihi apa yang diinginkan oleh penumpang, dimana terdapat dua poin atribut yang memang memiliki skor tingkat kesesuaian yang cukup tinggi serta memiliki gap cukup dekat.

Namun jika dilihat semua posisi hasil pemetaan atribut diagram kartesius dapat kita ketahui atribut paling banyak tergolong ke kuadran B, yang mana ini merupakan suatu prestasi dari penyedia layanan Bus Trans Padang, ini merupakan nilai dan catatan bagus bagi penyedia layanan Bus Trans Padang untuk terus memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan penumpang.

3. Pemetaan Prioritas melalui *Importance Performance Analysis* (IPA):

Berdasarkan pemetaan importance performance analisis (IPA) atribut kualitas pelayanan Bus Trans Padang menyebar di empat kuadran kartesius, dan masih terdapat atribut-atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya. Menurut penumpang kualitas Bus Trans Padang sudah memuaskan dan memenuhi harapan. Namun semua dimensi gap bernilai negatif, meskipun dari semua total rata-rata dimensi gap hanya terdapat satu atribut yg nilainya >-1 . Jadi berdasarkan penelitian ini penumpang bisa dikatakan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan Bus Trans Padang, yang mana dapat kita ketahui dari tingkat kesesuaiannya mencapai 90,09% meskipun ada beberapa atribut yang harus diperbaiki dan ditingkatkan lagi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan penulisan yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi rujukan terhadap studi penerapan standar pelayanan minimum pada transportasi umum.
2. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperbanyak responden untuk mengisi kuisioner nya.
3. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya agar dapat memberikan variasi seperti membandingkan studi penerepan standar pelayanan minimum antara 2 koridor atau lebih.
4. Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pihak pihak yang terkait.