

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan pada analisis deskriptif menggunakan rumus tingkat capaian responden (TCR) diketahui bahwa kualitas pelayanan bus trans padang koridor VI (X) berada pada kriteria jawaban “baik” dengan persentase sebesar 79,89%. Indikator yang mendapatkan poin tertinggi yakni bukti fisik dimana segala fasilitas fisik maupun penamilan petugas dalam memberikan pelayanan “baik” sedangkan indikator kehandalan berada pada kategori “cukup baik”.

Kedua pada variabel tingkat kepuasan mahasiswa sarjana Universitas Andalas (Y) berada pada kategori “cukup baik”, dengan menggunakan rumus tingkat capaian responden (TCR) indikator tertinggi yakni harga dimana tarif yang ditentukan untuk para penumpang terbilang murah dan membuat masyarakat lebih memilih naik bus trans padang daripada kendaraan umum lainnya, sedangkan indikator terendah yakni kualitas produk berada pada kategori “cukup baik” dan perlu untuk adanya peningkatan.

Ketiga, pada hasil uji statistik inferensial dengan penggunaan teknik Kendall's tau menggunakan SPSS versi 25, dengan hasil yang menunjukkan bahwa koefisien korelasinya sebesar 0,887 dengan koefisien signifikansinya 0,000. Sehingga disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan bus trans padang koridor VI (X) terhadap tingkat kepuasan mahasiswa sarjana Universitas Andalas (Y) terdapat hubungan yang signifikan dengan kekuatan kuat serta juga memiliki hubungan yang searah atau positif.

Serta keempat, adapun hasil dari uji determinasi ( $r^2$ ) didapatkan hasil nilainya sebesar 42,6%. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bus transpadang koridor VI (X) mempengaruhi kepuasan mahasiswa sarjana Universitas Andalas sebesar 78,6%, sementara 21,4% dipengaruhi hal lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Saran

Adapun saran dalam penelitian ini yaitu diharapkan kedepannya Bus Trans Padang Koridor VI dapat terus mempertahankan Kualitas Pelayanannya agar para pengguna dapat terus merasa nyaman dalam menaikinya. Diharapkan penelitian yang telah dilakukan kali ini dapat diteruskan oleh peneliti selanjutnya yang ingin membahas mengenai Trans Padang Koridor VI, tidak hanya dilakukan kepada Sarjana Universitas Andalas saja, bisa juga dilakukan kepada masyarakat yang berada di jalur koridor tersebut, maupun mahasiswa Universitas Andalas secara keseluruhan tanpa melihat jenjang pendidikannya.

