

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. KESIMPULAN

Dari hasil pengolahan dan analisis data pada bab sebelumnya, didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Berdasarkan metode tabulasi silang dengan analisa uji *chi-square* untuk menentukan signifikan antara dua variabel, terdapat hubungan antara jenis kelamin dengan variabel perjalanan menggunakan bus Trans Padang koridor III pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ , dan terdapat juga hubungan antara pekerjaan dengan variabel perjalanan menggunakan bus Trans Padang koridor III pada tingkat signifikan  $\alpha = 5\%$ .
2. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan hasil tingkat kepuasan/performance 3,55% dan kepentingan/importance 3,87% yang dimana artinya sistem pelayanan bus Trans Padang koridor III sudah cukup baik. Namun, ada beberapa yang perlu ditingkatkan seperti meningkatkan kenyamanan halte/tempat pemberhentian bus, pihak Trans Padang harus lebih memperhatikan kritik dan saran dari penumpang, dan petugas juga harus meningkatkan kecepatan dan kesiapan dalam menanggapi keluhan dan kebutuhan penumpang serta melengkapi fasilitas kesehatan P3K di dalam Bus Trans Padang koridor III.
3. Berdasarkan Tingkat kesesuaian didapatkan hasil rata-rata indikator pernyataan sebesar 91,64%. Terdapat delapan indikator yang memerlukan perbaikan kualitas pelayanan jasa bus Trans Padang koridor III dan terdapat juga tujuh belas indikator lainnya yang sudah baik dan harus tetap dipertahankan.

### 5.2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diharapkan kepada pihak Perumda PSM sebagai penyedia layanan jasa Bus Trans Padang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari atas lima dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Peneliti memfokuskan perhatian pada dimensi ketanggapan sebagai prioritas utama untuk dievaluasi, karena terdapat beberapa atribut dalam dimensi ini yang memiliki nilai terendah dibandingkan dengan atribut pada dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan khusus pada dimensi ketanggapan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, untuk penelitian lebih lanjut diharapkan dapat mencari indikator lain dan menggunakan metode lain dalam menganalisa kinerja pelayanan Bus Trans Padang Koridor III.