

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan judul Kualitas Pelayanan *Public Service Communication* PT Yudha Transport berdasarkan pengalaman penumpang, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas *public service communication* PT Yudha Transport secara umum perlu dimaksimalkan, dilihat dari harga yang diberikan PT Yudha Transport sudah terjangkau dan sangat membantu memudahkan penumpang untuk bepergian namun fasilitas yang diberikan, ketepatan waktu beroperasi, komunikasi yang dilakukan dengan penumpang dan terutama kenyamanan penumpang perlu diutamakan sehingga penumpang dapat nyaman dan dapat terus menggunakan pelayanan jasa PT Yudha Transport.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas *public service communication* PT Yudha Transport dilihat dari belum maksimalnya fasilitas yang diberikan, belum memenuhi kenyamanan penumpang di dalam minibus, tidak konsistennya waktu tempuh perjalanan, dan komunikasi yang kurang baik dengan penumpang tersebut bahwa PT Yudha Transport belum memenuhi harapan penumpang walaupun sudah memberikan harga yang terjangkau, namun masih adanya persepsi penumpang yang cenderung negatif terhadap PT Yudha Transport sehingga kualitas

pelayanan PT Yudha Transport masih belum maksimal dan perlu untuk ditingkatkan.

## 5.2 Saran

1. Bagi PT Yudha Transport dapat meningkatkan empat konsep yang belum terpenuhi yaitu konsep fasilitas, konsep belum memenuhi kenyamanan penumpang, konsep ketepatan waktu, konsep harga terjangkau, konsep pelayanan komunikasi dengan penumpang agar kualitas pelayanan PT Yudha Transport menjadi lebih baik.
2. Bagi PT Yudha Transport agar dapat memenuhi harapan penumpang untuk meningkatkan kualitas penumpang.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian serupa, diharapkan dapat melihat hal lain yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, khususnya pada transportasi lainnya.

