

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan masyarakat pengguna “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas. Dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas. Artinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas.
2. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berlaku bagi responden dengan karakteristik jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan. Kemudian pengaruh kualitas pelayanan terhadap masyarakat juga berlaku bagi responden dengan karakteristik pekerjaan pelajar/mahasiswa, swasta dan lainnya. Pada responden dengan karakteristik usia, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berlaku pada rentang usia <20tahun, 20-25 tahun, dan >30 tahun. Sementara responden dengan karakteristik usia 26-30 tahun, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat tidak berlaku. Artinya kepuasan masyarakat pada responden dengan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan, responden dengan karakteristik

pekerjaan pelajar/mahasiswa, swasta dan lainnya, responden dengan karakteristik usia <20 tahun, 20-25 tahun dan >30 tahun sama-sama dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sementara kepuasan masyarakat pada responden dengan karakteristik usia 26-30 tahun tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, melainkan oleh variabel lain.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan terkait penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pengguna “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas, maka dapat diperoleh implikasi dari penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dan positif variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Semakin meningkat kualitas pelayanan maka berimplikasi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, dalam pelayanan “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan meningkatkan sarana dan prasarana serta transparansi biaya kepada para pengguna layanan “Teman Bus” di Kabupaten Banyumas.
2. Adanya bus “Teman Bus” sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan transportasi. Untuk itu perlunya dilakukan peningkatan kualitas pelayanan seperti:

- a. Perluasan area operasional “Teman Bus” agar dapat lebih menjangkau masyarakat dalam memberikan pelayanan.
- b. Penambahan halte disetiap pemberhentian busa agar meningkatkan kenyamanan pengguna “Teman Bus”.
- c. Penambahan armada bus “Teman Bus” agar waktu tunggu pengguna “Teman Bus” bisa lebih cepat.

