

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan transportasi publik pada angkutan bus Trans Banyumas berada pada kategori kurang puas. Indikator layanan yang paling rendah tingkat kepuasannya adalah indikator kejelasan informasi terkait kepastian jadwal dan ketepatan waktu. Sementara indikator kenyamanan bus, keramahan dan kesopanan sopir bus, kemudahan akses bus, dan kesamaan pelayanan bagi seluruh penumpang bus tingkat kepuasannya berada pada kategori puas.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, saran yang dapat dijadikan masukan adalah perbaikan pada indikator kejelasan informasi yang merupakan indikator dengan tingkat kepuasan terendah dengan memberikan informasi jadwal yang akurat, memberikan jaminan ketepatan waktu, dan menyediakan informasi jadwal di setiap halte.