

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan hasil pengolahan data dan hasil analisis data dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi publik Bus Trans Banyumas, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (H_1 diterima). Hal ini berarti variabel kualitas pelayanan yang diukur dari keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan saat menggunakan Bus Trans Banyumas.
2. Ada pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi publik Bus Trans Banyumas, sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan pelanggan (H_2 diterima). Hal ini berarti variabel kinerja pegawai yang diukur dari kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, dan inisiatif berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan saat menggunakan Bus Trans Banyumas.
3. Ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan transportasi publik Bus Trans Banyumas, sehingga hipotesis yang menyatakan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan (H_3 diterima). Hal ini berarti semakin baik kedua faktor tersebut, maka akan menyebabkan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan saat menggunakan Bus Trans Banyumas.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan kepada instansi maupun pihak yang terkait anatara lain :

1. Mengenai pelayanan yang berkualitas, berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata pengguna Bus Trans Banyumas setuju bahwa pelayanan yang berkualitas mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan lagi oleh perusahaan jasa tersebut yang membuat pelanggan masih kurang setuju seperti penggunaan tempat duduk prioritas dan ketersediaan ruang khusus kursi roda.
2. Mengenai kinerja pegawai, berdasarkan hasil temuan dilapangan yang telah diteliti rata-rata responden menjawab setuju dengan kinerja pegawai yang baik dapat membuat pelanggan Bus Trans Banyumas merasa puas. Namun ada beberapa hal yang perlu diperbaiki yang membuat responden kurang setuju bahkan ada yang tidak setuju dengan kinerja pegawai yang belum memberikan kepuasan kepada pelanggan seperti, pegawai belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang prima ketika banyak pelanggan yang datang, dan juga pegawai belum mampu menanggapi keluhan pelanggan tepat waktu sesuai yang diharapkan.
3. Untuk penelitian selanjutnya, direkomendasikan untuk menambah atau menggunakan variabel lain, seperti citra/merek, tingkat keuntungan, dan faktor-faktor lainnya dengan cakupan yang lebih luas dan tentunya dapat memberikan kritik serta saran yang membangun terhadap objek yang diteliti agar mendapatkan hasil yang terperinci dan lebih mendalam