

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian dapat disimpulkan berdasarkan perhitungan dan analisis data yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Pada perhitungan metode SERVQUAL, diperoleh nilai *gap* pada masing – masing dimensi, yaitu *tangibles* (-0,73), *empathy* (-0,55), *reability* (-0,72), *responsiveness* (-0,33), dan *assurance* (-0,33). Dari keseluruhan atribut yang ada pada setiap dimensi memiliki nilai *gap* negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Banyumas belum cukup sesuai dengan harapan penumpang sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan karena harapan penumpang relatif tinggi terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Trans Banyumas.
2. Pengukuran kepuasan pelanggan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) terhadap kualitas pelayanan Trans Banyumas sebesar 83,50% yang berada pada kategori “*good*” menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh Trans Banyuams baik dalam segi fasilitas dan prasarana. Akan tetapi, perusahaan tetap membutuhkan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan nilai kepuasan penumpang.
3. Berdasarkan perhitungan IPA diperoleh prioritas utama untuk diberikan usulan peningkatan pelayanan yang tersebar pada kuadran I, yaitu (A2) dan (A7). Selain itu, usulan juga diberikan pada atribut yang dipetakan dalam kuadran III, yaitu (A3, A8, A9, A10, dan A12). Usulan yang diberikan berdasarkan dengan hasil *benchmarking* diantaranya sebagai berikut (1) Penyesuaian jumlah kursi prioritas berdasarkan SPM yang berlaku, (2) Menyediakan tanda pengenal prioritas dan melakukan penyuluhan kepada petugas Trans Banyumas terkait pelayanan prioritas, (3) Melakukan pembangunan halte/bus stop secara merata di setiap titik pemberhentian bus dengan mempertimbangkan kondisi disabilitas, (4) Menyediakan QR Code dan layanan pengaduan secara resmi seperti *website* atau sosial media untuk media kritik dan saran yang lebih responsif, (5) Meningkatkan monitoring

GPS bus sehingga sesuai dengan *real-time*, (6) Menyesuaikan informasi rute perjalanan di dalam bus dan halte, dan (7) Meningkatkan jumlah armada bus dengan menyesuaikan jumlah koridor yang beroperasi.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini diperoleh usulan rekomendasi atau saran sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan penggunaan metode pengukuran kualitas layanan lainnya atau mengombinasikan dengan metode analisis yang berbeda sehingga dapat memperoleh hasil analisis yang lebih komprehensif.
2. Pada proses pengumpulan data melalui kuesioner perlu dilakukan pengawasan atau pengarahan yang lebih ketat kepada responden agar pengisian kuesioner dapat mencerminkan kondisi yang sebenarnya, sehingga perbedaan antara nilai persepsi dan harapan tidak terlalu jauh dan hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih akurat.

