

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden menilai bahwa untuk atribut :
 - a. Pelayanan dari Perusahaan kinerjanya cukup memuaskan, tetapi masih ada bagian yang perlu ditingkatkan karena kesenjangannya masih bernilai negatif.
 - b. Pelayanan dari pegawai Litha & Co kinerjanya cukup memuaskan, tetapi masih ada yang perlu ditingkatkan karena kesenjangannya masih bernilai negative.
 - c. Pelayanan dari Pengemudi dan Kondaktur kinerjanya cukup memuaskan, tetapi masih ada bagian-bagian yang perlu ditingkatkan .
 - d. Fasilitas yang ditawarkan kinerjanya memuaskan. Fasilitas yang tersedia bisa digunakan dengan baik oleh para penumpang.
2. Hasil analisis kuadran
 - a. Pelayanan yang harus dipertahankan oleh manajemen Litha & Co adalah :
 - 1) Jumlah armada yang tersedia saat ini sudah dapat mengangkut seluruh penumpang, armada yang digunakan merupakan kendaraan layak pakai.

- 2) Bus Litha & Co mempunyai pengemudi yang terlatih dan berpengalaman, kondektur selalu menjaga keamanan barang-barang penumpang, kondektur selalu membantu penumpang untuk mengangkat barang saat naik dan turun kendaraan, pengemudi Litha & Co tidak ugal-ugalan dalam mengemudikan kendaraan.
 - 3) Kursi penumpang dapat diatur maju mundur dan dilengkapi sandaran kaki sehingga penumpang dapat beristirahat dengan nyaman, AC pada bus Litha & Co berfungsi dengan baik, bus selalu dalam keadaan bersih, bus Litha & Co memberi fasilitas selimut dan bantal yang bersih bagi para penumpang.
- b. Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh manajemen Litha & Co antara lain
- 1) Keberangkatan kendaraan selalu tepat waktu, tarif angkutan yang ada saat ini sesuai dengan fasilitas yang disediakan, pembelian tiket bus bisa dilakukan di banyak tempat, harga tiket yang ditawarkan relative murah.
 - 2) keramahan dan kesopanan pegawai saat melayani konsumen, ketelitian dan ketepatan pegawai dalam melayani pembelian tiket, ketanggapan pegawai Litha & Co terhadap masalah yang dihadapi penumpang, respon pegawai terhadap keluhan (komplain) dan tanggung jawab pegawai terhadap keluhan penumpang.
 - 3) Komunikasi tetap terjalin antara pengemudi dan penumpang selama perjalanan, pengemudi ramah dan sopan dengan para penumpang selama perjalanan.

- 4) Bus Litha & Co menyediakan TV serta DVD untuk menghibur penumpang selama perjalanan.

6.2. Saran

Penulis berkesempatan memberikan saran sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kinerja Litha & Co, diantaranya sebagai berikut :

1. Manajemen Litha & Co sebaiknya lebih memperhatikan dan melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut yang belum memuaskan serta menyediakan jadwal yang tetap untuk melakukan pengecekan setiap atribut, agar kedepannya para calon penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Manajemen Litha & Co terus mempertahankan kinerja atribut-atribut yang sudah memberikan kepuasan kepada para penumpang, sehingga kedepannya bus Litha & Co tetap menjadi pilihan utama para calon penumpang untuk melakukan perjalanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, Gary & Philip, Kotler. 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Ahli Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Allo, U. R. 2015. Evaluasi kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan jasa angkutan umum Metro Permai trayek Tana Toraja-Makassar, *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.
- Husein, U. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, edisi kedua, Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, P. & Keller, K. L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Jakarta: PT. indeks.
- Levasari, D. 2011. Evaluasi kepuasan penumpang antarkota antarprovinsi (AKAP) Lorena jurusan Yogyakarta-Palembang PP, *Skripsi S1 Universitas Atma Jaya*, Yogyakarta.
- Supranto, M. A. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono F. 2004. *Strategi Pemasaran*, edisi kedua. Yogyakarta: andi offset.
- Warpani, S. 1990. *Merencanakan Sistem Perangkutan*, bandung: Penerbit ITB.
- Warpani, S. 2002. *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB..