

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian responden menilai bahwa untuk atribut :
 - a. Pelayanan dari Perusahaan kinerjanya baik, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pernyataan 1 tentang jumlah armada dengan nilai tingkat kesesuaian sebesar 105,93 %. Hal ini berarti kepuasan penumpang lebih besar dari kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pernyataan 5 tentang tarif angkutan dengan nilai 98,11%.
 - b. Pelayanan dari pegawai Metro Permai kinerjanya cukup baik, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 4 tentang pegawai yang merespon keluhan (komplain) penumpang yaitu tingkat kesesuaian sebesar 101,96%. Hal ini berarti kepuasan penumpang lebih besar dari kepentingan yang terjadi. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pernyataan 3 tentang ketanggapan pegawai sebesar 95,95% sehingga masih perlu ditingkatkan karena kepentingan lebih besar daripada kepuasan penumpang.

- c. Pelayanan dari Pengemudi dan Kondektur kinerjanya baik, tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 2 tentang komunikasi yang terjalin antara penumpang dan pengemudi, penumpang merasa kepuasan lebih tinggi daripada kepentingan yaitu tingkat kesesuaian sebesar 103,83%. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pernyataan 5 tentang kondektur yang selalu membantu penumpang mengangkat barang saat naik turun bus sebesar 92,38%. Hal ini terjadi karena kepentingan lebih besar daripada kepuasan penumpang.
- d. Fasilitas yang ditawarkan baik, responden secara umum merasa puas. Tingkat kesesuaian responden tertinggi terdapat pada pertanyaan 1 tentang TV dan DVD yang disediakan untuk para penumpang agar dapat dinikmati selama perjalanan sebesar 105,97%. Tingkat kesesuaian terendah terjadi pada pernyataan 5 tentang setiap penumpang bus Metro Permai dipinjamkan selimut dan bantal sebesar 92,48%. Hal ini terjadi karena kepentingan lebih besar daripada kepuasan penumpang.

2. Berdasarkan Hasil Analisis Kuadran

- a) Pelayanan yang harus dipertahankan oleh manajemen P.O Metro Permai adalah :
- Kendaraan yang sangat layak pakai, jumlah armada dan kemudahan dalam membeli tiket bus Metro Permai.

- Pengemudi yang berpengalaman dan kondektur yang selalu bertanggung jawab membantu penumpang mengangkat barang.
- Fasilitas bus yaitu AC yang berfungsi dengan baik, kebersihan bus, kursi bus serta selimut dan bantal untuk kenyamanan penumpang selama perjalanan.

b) Pelayanan yang harus ditingkatkan oleh manajemen P.O Metro Permai antara lain :

- Keberangkatan kendaraan yang selalu tidak tepat waktu dan tarif angkutan yang perlu diperhatikan karena sebagian besar penumpang menilai tarif saat ini sudah agak mahal.
- Tentang keramahan pegawai terhadap penumpang, ketelitian dalam melayani penumpang, tanggung jawab dan ketanggapan pegawai yang masih perlu ditingkatkan kedepannya.
- Komunikasi dan keramahan pengemudi kepada penumpang perlu ditingkatkan.
- Fasilitas yang mendukung kenyamanan penumpang termasuk TV dan DVD masih perlu dibenahi.

6.2. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah di ungkapkan, maka dapat dikemukakan saran-saran untuk peningkatan kinerja P.O Metro Permai:

- a. Manajemen P.O Metro Permai perlu mengadakan pemantauan terhadap perkembangan kualitas pelayanan Metro Permai untuk mengetahui indikator-indikator yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan atas indikator tersebut.
- b. Untuk menjaga kenyamanan penumpang, maka manajemen Metro Permai perlu menjaga kinerja positif yang sudah ditunjukkan atas beberapa atribut pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen sehingga kedepannya konsumen lebih tertarik menggunakan jasa Metro Permai.

DAFTAR PUSTAKA

Amstrong, Gary & Philip, Kotler. 2002. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jilid 1, Ahli Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.

Kotler, Philip, 1985, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, (Terjemahan), Jakarta

Kotler, P. & Keller, K.L. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Ed12. Jilid 2. Penerbit PT Indeks : Jakarta

Miro, Fidel, 2005. *Perencanaan Transportasi*, Penerbit Erlangga Jakarta Pusat.

Morlok, Edwar K, 1985, *Pengantar teknik dan perencanaan transportasi*. Penerbit Erlangga, Jakarta

Priyatno, Duwi. 2014. *SPSS 22 : Pengolah Data Terpraktis*. Penerbit ANDI Yogyakarta.

Salim, H.A.A. 1995. *Manajemen Transportasi*. Cetakan kedua. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada.

Schumer, L. 1974. *Elements of transport*, Butterworth (dalam Warpani)

Supranto, J., 2011, *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta

Skripsi Devi Levasari, 2011. *Evaluasi kepuasan penumpang antarkota antarprovinsi (AKAP) Lorena jurusan Yogyakarta-Palembang PP*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Skripsi Abdul Chakim, 2010. *ANALISA KEPUASAN PELAKU TRANSPORTASI TERHADAP KINERJA MOBIL PENUMPANG UMUM JURUSAN BOJONEGORO-BABAT*, Fakultas Teknik Sipil Dan Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi Offset, Yogyakarta

Trayek angkutan, Dari Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas, diakses 20 september 2014, http://id.wikipedia.org/wiki/Trayek_angkutan

Warpani, Suwardjoko. 1990, *Merencanakan sistem perangkutan*, Penerbit ITB, Bandung