

BAB VI

Penutup

a. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan berdasarkan data lapangan dan hasil analisis penelitian ini, kesimpulan berikut dibuat:

1. Kualitas Pelayanan Trans Metro Pasundan (TMP) Koridor 2D Trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan dinyatakan tinggi. Pada dimensi keamanan memiliki median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi kenyamanan memiliki median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi keteraturan memiliki nilai median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi keselamatan memiliki median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi keterjangkauan memiliki median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi kesetaraan memiliki median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”.
2. Kepuasan Pengguna dapat dinyatakan tinggi, hal tersebut dapat dilihat dari nilai rata-rata jawaban responden masing-masing pada variabel ini. Pada dimensi *reliability* memiliki median 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada dimensi *responsiveness* memiliki nilai rata-rata sebesar 5 dengan kriteria jawaban “sangat tinggi”. Pada dimensi *assurance* memiliki median sebesar dengan kriteria jawaban “tinggi”. Pada

dimensi *empathy* memiliki median sebesar 5 dengan kriteria jawaban “sangat tinggi”. Pada dimensi *tangibles* memiliki median sebesar 4 dengan kriteria jawaban “tinggi”. Secara keseluruhan terdapat pengaruh positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan penmgguna layanan hal tersebut dapat dilihat dari hasil uji t yang bernilai positif dan melebihi 0,05 dan dengan pengaruh sebesar 39,1%. Jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pengguna pun akan mengalami peningkatan.

b. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pengada jasa dan juga penelitian selanjutnya, yaitu:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, penting untuk memberikan pelatihan secara berkala kepada seluruh staf, termasuk sopir dan petugas pelayanan. Pelatihan ini mencakup keterampilan komunikasi, penanganan keluhan, dan pemahaman tentang rute dan jadwal. Memastikan bahwa layanan ini mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas. Ini bisa dilakukan dengan menyediakan fasilitas khusus di dalam bus serta akses yang mudah di setiap halte.

2. Dimensi kepuasan pengguna sudah berada pada kategori tinggi. Hal ini perlu dipertahankan agar kepuasan pengguna dapat menjadi referensi dan rekomendasi kepada calon pelanggan yang belum pernah menggunakan Trans Metro Pasundan Koridor 2D trayek Alun-Alun Kota Bandung-IKEA Kota Baru Parahyangan agar transportasi publik dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian lanjutan untuk menambahkan jumlah sampel dan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Al Rasyid, R. B. F. (2015). Kualitas pelayanan transportasi publik (Studi deskriptif tentang kualitas pelayanan jasa angkutan umum perum Damri unit angkutan bus khusus Gresik-Bandara Juanda) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA" in ", n.d.)

Anindita, B. D., & YOESTINI, Y. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Alfamart Tembalang Dari Dimensi Pelayanan (Studi Kasus Pada Alfamart Jl. Ngesrep Timur V/69, Kota Semarang) (Doctoral dissertation, n.d.)

(Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, n.d.)

Desthio Andrawinata Hidayat, H. (2021). IDENTIFIKASI INTENSITAS PENGGUNAAN DAN STRATEGI PENGEMBANGAN ANGKUTAN PENUMPANG UMUM (STUDI KASUS: ANGKUTAN PENUMPANG UMUM BUS TRANS METRO BANDUNG KORIDOR III TERMINAL CICAHEUM–SARIJADI) (Doctoral dissertation, n.d.)

Dr.H.Bahrul kirom, mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen, pustaka reka cipta, Bandung, 2015, n.d.)

Ellita, Firna (2020) PENINGKATAN SIKAP DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGANPADA PT. NUSA SUMATRA TOUR AND TRAVEL MEDAN. Skripsi thesis, n.d.)

(Firdausya, F. A., & Indawati, R. (2023). Perbandingan Uji Glejser Dan Uji Park Dalam Mendeteksi Heteroskedastisitas Pada Angka Kematian Ibu Di Provinsi Jawa Timur Tahun 2020. Jurnal Ners, 7(1), n.d.)

(Hadyan, M. F. (2015). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kejadian Low Back Pain pada Pengemudi Transportasi Publik. Jurnal Majority, 4(7), n.d.)

(Harjati, L., & Venesia, Y. (2015). Pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Tiger Air Mandala. E-Journal Widya Ekonomika, 1(1), n.d.)

“Introduction to the Practice of Statistics” oleh David S. Moore, George P. McCabe, n.d.)

(Muis, A., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pengguna Transportasi Go-Jek Di Semarang. *Journal of Management*, n.d.)

(Models., n.d.)

(Nurchaya, W. A., Arisanti, N. P., & Hanandhika, A. N. (2024). Penerapan Uji Asumsi Klasik Untuk Mendeteksi Kesalahan Pada Data Sebagai Upaya Menghindari Pelanggaran Pada Asumsi Klasik. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, n.d.)

(Nursiti, D. (2019). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Chatime. *Jurnal Psychomutiara*, 2(1), n.d.)

(PRIMADITYA, C. Y. (2023). PENGARUH RISIKO PERBANKAN TERHADAP TINGKAT KESEHATAN BANK PADA PERBANKAN UMUM YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA TAHUN 2017-2022 (Doctoral dissertation, n.d.)

(Priadana, M. S., & Sunarsi, n.d.)

(Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Usaha Susu Murni Siliwangi A-Karsan Bandung) Yunus Agung Kristanto Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen, n.d.)

(SAMARINDA, n.d.)

(Silalahi, n.d.)

(Service Supply and Customer Satisfaction in Public Transportation: The Quality Paradox Margareta Friman and Markus Fellesson Karlstad University, n.d.)

(Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research James E. Bartlett, n.d.)

(Yulistika, W. E. (2022). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN WANASARI KECAMATAN CIBITUNG KABUPATEN BEKASI. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(10), n.d.)