

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna bus DAMRI di Kota Bandung sebagian besar sudah merasa puas. Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di dalam bus DAMRI dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai kepuasan para pengguna bus DAMRI, dapat di ambil beberapa kesimpulan lainnya. Kesimpulan tersebut antara lain:

1. Berdasarkan hasil data yang didapat oleh peneliti, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada para penumpang sudah terbilang baik. Hal tersebut ditunjukkan dari akses (*access*) bus yang mudah dijangkau oleh masyarakat, fasilitas (*facilities*) yang baik hingga penumpang sudah merasa nyaman, biaya (*cost*) yang terjangkau, ketanggapan (*responsiveness*) para staf bus dalam memberikan pelayanan, kebersihan (*cleanliness*) pada lingkungan bus yang sudah terjaga dengan baik, dan keamanan (*security*) dalam bus yang sudah terjamin bagi para penumpang.

2. Para penumpang bus DAMRI sudah merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan. Meskipun seperti itu, pihak DAMRI masih harus lebih meningkatkan pelayanan demi menjaga kepuasan para konsumen serta untuk menarik lebih banyak lagi masyarakat untuk menggunakan transportasi umum, khususnya bus DAMRI. Karena dengan begitu dapat membantu mengurangi kemacetan yang di timbulkan oleh meningkatnya volume kendaraan roda dua maupun roda empat di Bandung.

6.2 Saran

Hasil dari penelitian menunjukka bahwa masih terdapat beberapa permasalahan yang dapat mengurangi kenyamanan para penumpang dalam menggunakan bus DAMRI. Sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Saran tersebut antara lain:

1. Pada permasalahan fasilitas (*facilities*), pengelola melakukan pemeriksaan dan perawatan rutin tidak hanya pada mesin bus saja, tetapi juga pada bagian dalam bus, seperti pendingin ruangan dan tempat duduk penumpang sehingga fasilitas yang disediakan selalu dalam pantauan dan selalu berfungsi dengan baik tanpa adanya kerusakan dan tidak merugikan penumpang. Dan demi menjaga kebersihan (*cleanliness*) pada lingkungan bus, alangkah baiknya jika pengelola menyediakan minimal satu tempat sampah pada setiap bus.

2. Untuk menjaga keamanan (*security*) dan kenyamanan para penumpang, pengelola dapat memberlakukan aturan bahwa pengamen dan pedagang asongan dilarang masuk ke dalam bus. Mereka cukup berjualan di luar bus saja.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Engka, M. R. 2010. *Birokrasi dalam Perilaku dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.

Humphreys, P. C. 1998. *Improving Public Service Delivery*. Dublin: Institute of Public Administration.

Schmidt, F. dan Strickland, T. 1998. *Client Satisfaction Surveying: Common Measurements Tool*. Canada.

Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Tjiptono, F. dan Gregorius, C. 2012. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

B. Dokumen

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

C. Jurnal

Fidel, R. 'The Case Study Method: A Case Study', 274.

Mackellar, J. 'Participant Observation at Events: Theory, Parctice and Potential,' International Journal of Event and Festival Management (2013), 1.

The Prime Minister's Office of Public Service Reform. Measuring and Understanding Customer Satisfaction.

Qomariah, N. 'Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Institusi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan', Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol. 10 (2012), 180.

D. Website

<http://www.damribandung.com/sekapur-sirih/> - diakses pada hari Senin, 31 Januari 2017.

<http://infobandung.co.id/bus-damri-tua-di-bandung-diganti-tarifnya-turun/> - diakses pada hari Jumat, 12 Februari 2016.

<http://jabar.tribunnews.com/2016/06/09/kabar-gembira-kota-bandung-dapat-bantuan-165-bus-baru-yang-akan-dioperasikan-perum-damri> - diakses pada hari Minggu, 19 Maret 2016.

<https://triatmojo.wordpress.com/2006/09/24/mengukur-kepuasan-pelanggan/> - diakses pada hari Senin, 4 April 2016.

<http://www.pikiran-rakyat.com/surat-pembaca/2016/06/28/menyoal-transportasi-kebersihan-di-kota-bandung-373150> - diakses pada hari Senin, 15 Februari 2016.