

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Beberapa simpulan yang didapat adalah sebagai berikut

1. Berdasarkan analisis data pada penelitian ini, maka dapat diperoleh beberapa simpulan. Kualitas pelayan e-tiket Bus Transjakarta memiliki kekurangan dan kelebihan di tiap faktor. Dari analisis *Important Perfomance Analysis*, masih ada yang harus disempurnakan, yaitu keamanan, ketersediaan tiket, ketersediaan informasi, konsistensi jam pelayanan, kesiapsiagaan operator, dan kemampuan operator dalam menyampaikan informasi.
2. Pada analisis dengan CSI dapat disimpulkan bahwa pengguna e-tiket Bus Transjakarta mendapat skor 66%. Skor 66% ini menunjukkan bahwa pengguna e-tiket Bus Transjakarta merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Meskipun begitu, pihak pengelola Bus Transjakarta tetap perlu melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas layanannya.

5.2 Saran

Beberapa saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut

1. Perlu dilakukan perbaikan pelayan secara berkala. Kontrol mengenai kualitas pelayanan e-tiket Bus Transjakarta penting dilakukan. Kualitas yang sudah baik dipertahankan. Perawatan penting dilakukan pada fasilitas teknologi e-tiket Bus Transjakarta.
2. Perlu dilakukan pengembangan teknologi dalam e-tiket dan informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna e-tiket Bus Transjakarta. Teknologi yang dimaksud adalah fasilitas e-tiket bisa dikembangkan menjadi lebih efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (1998). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cao, Y., DiPietro, R., dan Kock, G. (2015). *Customer Satisfaction and Behavioral Intentions: The Case of Aruba, Small Island Nation*, *Journal of Hospitality*, 3(1): 41-60.
- Eboli dan Mazzulla, G. (2007). *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*, *Journal of Public Transportation*, 10(3): 21-34.
- Fellesson, M. dan Friman, M. (2008). *Perceived Satisfaction with Public Transport Service in Nine European Cities*, *Journal of The Transportation Research Forum*, 47(3): 93-103.
- Hom, W. (2000). *An Overview of Customer Satisfaction Models*, *RP Group Proceedings*, 101-110.
- Israel, G. (1992). *Determining Sample Size, Program Evaluation and Organizational Development*, IFAS. Gainesville: University of Florida.
- Kotler, P. (1984). *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation, and Control*. Englewood Cliffs: Prentice-Hall International.
- Latu, T.M., dan Everett, A.M. (2000). *Review of Satisfaction Research and Measurement Approaches*. Wellington, New Zealand: Departement of Conservation.
- Lukman, S. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- O'Brien, D. (1997). *Questionnaire Design*,
(http://www.cc.gatech.edu/classes/cs6751_97winter/Topics/quest-design, diakses pada tanggal 23 April 2017)

- Pohandry, A. dan Winarni, S. (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis Serta Service Quality*, Jurnal Revakasi, 1(1): 21-29.
- Sugiyono. (1999). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Alfabeta.
- Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Transportation Research Board. (1999). *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington, D.C.: National Research Council.