

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT Transjakarta sudah baik dengan kepuasan yang didapatkan oleh pengguna bus Transjakarta. Berdasarkan hasil rata-rata di tabel frekuensi kuesioner, pada variabel kualitas pelayanan dapat dikategorikan “baik” (75%) sedangkan variabel kepuasan pelanggan dikategorikan “sangat baik” (85%). Pelanggan merasa puas meskipun terkadang terjadi hambatan pada kurangnya armada bus ataupun jalur bus yang masih belum steril dari kendaraan pribadi. Namun demikian, pengelola bus Transjakarta sudah menyikapi hal tersebut dengan menambahkan armada bus untuk dapat mengangkut lebih banyak penumpang dan juga menyediakan petugas yang menjaga di setiap jalur busway serta meninggikan pembatas jalur busway dengan beton.
2. Setelah melakukan analisis data, maka diketahui variabel kualitas pelayanan (*service quality*) dengan variabel kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) memiliki koefisien korelasi sebesar $r = 0,70$ artinya nilai tersebut termasuk ke dalam korelasi yang positif dan memiliki hubungan yang sangat kuat.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti berikan antara lain:

1. PT Transjakarta harus lebih meningkatkan pelayanan yang didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan seperti pengaturan jadwal kedatangan bus lebih dipadatkan pada jam-jam sibuk dan mengatur tenggang waktu kedatangan antar bus sekitar 10-15 menit guna memenuhi harapan pelanggan agar tetap menggunakan jasa transportasi bus Transjakarta. Peningkatan pelayanan tersebut untuk meyakinkan para pengguna bahwa bus Transjakarta telah memberikan pelayanan terbaik.
2. Evaluasi dan perbaikan sebaiknya difokuskan pada penambahan armada bus, mensterilkan jalur busway, serta memperbanyak petugas guna mengawasi dan memberikan rasa aman terhadap para penumpang ketika di dalam halte dan bus Transjakarta.