

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden dan analisis data serta pembahasan maka dapat dihasilkan kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel keamanan masuk dalam kategori sangat berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 233 responden (77,7%) menyatakan sangat berkualitas.
2. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel keselamatan masuk dalam kategori sangat berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 211 responden (77,3%) menyatakan sangat berkualitas.
3. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel kenyamanan masuk dalam kategori sangat berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 237 responden (79,0%) menyatakan sangat berkualitas.
4. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel keterjangkauan masuk dalam kategori sangat berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 181 responden (60,3 %) menyatakan sangat berkualitas.
5. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel kesetaraan mayoritas masuk dalam kategori sangat berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 240 responden (80,0 %) menyatakan sangat berkualitas.

6. Pelayanan transportasi Suroboyo Bus pada sub variabel keteraturan masuk dalam kategori berkualitas, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 153 responden (51,0 %) menyatakan berkualitas.
7. Secara keseluruhan pelayanan transportasi Suroboyo Bus sudah baik, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian bahwa 206 responden (68,7 %) menyatakan sangat berkualitas karena terlihat kualitas pelayan dapat memenuhi semua sub variabel meliputi keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Sedangkan sisanya 94 responden (31,3%) menyatakan berkualitas karena ada beberapa indikator dari salah satu sub variabel keteraturan pada indikator headway yang perlu ditingkatkan.

B. Saran

Secara keseluruhan kualitas pelayanan transportasi Suroboyo Bus telah berada pada tingkat sangat berkualitas. Namun masih ada yang perlu ditingkatkan pada pelayanan yang diberikan oleh Suroboyo Bus khususnya di sub variabel keteraturan pada komponen headway yang merupakan waktu tunggu bagi penumpang dari bus satu ke bus lainnya. Kerena menurut beberapa penumpang Suroboyo Bus, waktu yang diperlukan untuk menunggu datangnya Suroboyo Bus masih cukup lama hal ini dikarenakan terbatasnya armada yang beroperasi dalam satu trayek, sehingga diperlukannya penambahan armada.dalam masing – masing trayek, mengingat jumlah adanya armada yang masih tersedia. Serta masih terdapat beberapa komponen – komponen yang memiliki skor kurang berkualitas seperti peletakan P3K pada sub variabel keselamatan yang masih kurang strategis sehingga perlu adanya penataan

ulang agar penumpang dapat melihat keberadaan P3K tersebut dan diperlukan pengawasan yang lebih lanjut untuk mencegah terjadinya permasalahan pada indikator pembayaran.