

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan warga dalam penggunaan layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo. Dengan menggunakan analisis statistik yang mencakup pengukuran reliabilitas dan validitas, hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Teknologi Informasi secara signifikan memengaruhi tingkat Kepuasan Warga.

Berdasarkan hasil analisis SEMPLS, ditemukan bahwa Teknologi Informasi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan Kemudahan Penggunaan (X3) secara signifikan mempengaruhi tingkat Kepuasan Warga (Y) terhadap layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.

Hasil uji statistik mengungkapkan bahwa variabel Teknologi Informasi (X1) memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Warga (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan dalam teknologi informasi dapat secara signifikan meningkatkan tingkat kepuasan warga. Dengan kata lain, perhatian terhadap pengembangan teknologi informasi dalam layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo akan memberikan kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi layanan ini di pasar.

Berikutnya pada variabel Kualitas Layanan (X2) juga memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Warga (Y). Peningkatan kualitas layanan terbukti dapat meningkatkan tingkat kepuasan warga secara signifikan. Hal ini menekankan pentingnya peningkatan kualitas layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo untuk memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi layanan ini di pasar.

Terakhir dalam variabel Kemudahan Penggunaan (X3) juga menunjukkan pengaruh positif terhadap Kepuasan Warga (Y). Temuan ini menunjukkan bahwa

kemudahan penggunaan layanan Feeder Wira Wiri Suroboyo dapat meningkatkan tingkat kepuasan warga secara signifikan.

Oleh karena itu, perhatian terhadap kemudahan penggunaan akan memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi layanan ini di pasar. Oleh karena itu, kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor seperti Kemudahan Penggunaan, Kualitas Pelayanan, dan Teknologi Informasi secara signifikan berkontribusi terhadap tingkat Kepuasan Warga dalam penggunaan layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan Feeder Wira-Wiri Suroboyo. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

1. Feeder Wira-wiri Suroboyo dapat memperhatikan lebih lanjut aspek Kemudahan Penggunaan layanan, dengan mengimplementasikan inovasi yang mengutamakan aksesibilitas informasi. Ini dapat dilakukan dengan menyediakan platform yang mudah diakses dan ramah pengguna, seperti aplikasi seluler khusus atau situs web yang menyajikan informasi yang jelas dan terperinci tentang jadwal, rute, dan kondisi layanan. Selain itu, pelatihan yang terencana dan sistematis bagi staf dalam hal keterampilan komunikasi, resolusi masalah, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan dapat membantu meningkatkan Kualitas Pelayanan secara keseluruhan. Fokus pada aspek responsif, keandalan, jaminan, dan empati dapat memberikan pengalaman yang lebih positif bagi pengguna.
2. Inovasi Teknologi Informasi yang lebih canggih dan user-friendly dapat menjadi investasi yang berharga bagi Feeder Wira-wiri Suroboyo. Integrasi sistem yang lebih modern dan efisien, termasuk pembayaran digital yang mudah dan aman, dapat membantu mengatasi hambatan-hambatan dalam penggunaan layanan. Penerapan teknologi seperti sensor, pemantauan real-time, dan platform interaktif dapat membantu meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu,

upaya untuk memperluas jangkauan teknologi informasi, termasuk aksesibilitas bagi pengguna yang kurang mampu secara ekonomi atau teknologi, juga dapat menjadi langkah yang bernilai.

3. Integrasi umpan balik dan evaluasi dari pengguna secara teratur dapat membantu Feeder Wira-wiri Suroboyo untuk terus memperbaiki layanan mereka sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Membangun mekanisme umpan balik yang efektif, seperti survei kepuasan pelanggan, forum diskusi online, atau layanan pelanggan yang responsif, dapat membantu memperkuat hubungan antara Feeder Wira-wiri Suroboyo dan pengguna. Dengan demikian, kesempatan untuk memahami secara langsung kebutuhan, preferensi, dan masalah pengguna dapat memberikan wawasan berharga bagi Feeder Wira-wiri Suroboyo untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka.

Dengan menerapkan saran-saran ini secara holistik, Feeder Wira-wiri Suroboyo dapat memperkuat posisinya dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Langkah-langkah ini juga dapat membantu membangun reputasi Feeder Wira-wiri Suroboyo sebagai penyedia layanan yang andal, responsif, dan inovatif di kalangan masyarakat Kota Surabaya.