

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai kualitas pelayanan *Electric Suroboyo Bus* sebagai transportasi publik angkuta perkotaan di Surabaya menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap, keandalan, jaminan, perhatian, dan bukti fisik telah diimplementasikan dengan baik. Daya tanggap petugas dalam memberikan informasi, menanggapi keluhan, serta melaksanakan tugas dengan tepat waktu mencerminkan komitmen mereka terhadap kepuasan penumpang. Keandalan layanan juga terlihat dari ketelitian petugas dalam melayani penumpang dan penerapan standar operasional yang jelas, yang berkontribusi pada persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, jaminan yang mencakup ketepatan waktu, kepastian biaya, dan legalitas pelayanan telah memenuhi harapan penumpang, meskipun masih ada tantangan terkait keterlambatan kedatangan armada bus listrik pada jam sibuk di pagi dan sore hari. Perhatian petugas terhadap kebutuhan penumpang, yang ditunjukkan melalui sikap ramah dan sopan, serta evaluasi terhadap pengalaman pelanggan, menciptakan suasana yang nyaman dan aman. Meskipun demikian, terdapat beberapa masukan terkait penggunaan alat bantu pada dimensi bukti fisik, seperti aplikasi Gobis dan fasilitas halte, yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman penumpang secara keseluruhan.

Dengan upaya perbaikan yang berkelanjutan, *Electric Suroboyo Bus* diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi ekspektasi pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yakni pertama, perlu adanya penambahan jumlah unit armada atau rute. Hal tersebut tentu tidak terlepas dengan jumlah anggaran yang ada. Melihat antusias masyarakat yang meningkat menggunakan transportasi publik, perlu juga perhatian dari pemerintah untuk meningkatkan pelayanan agar masyarakat beralih menggunakan transportasi publik. Kedua, perlu adanya perbaikan fasilitas halte yang tersedia seperti papan informasi yang *up to date*, payungan, dan tempat duduk. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat ketika menunggu kedatangan merasa lebih nyaman. Ketiga, perlu adanya peningkatan atau *upgrade* aplikasi Gobis agar mendukung di seluruh jenis gadget seperti ios bukan hanya andorid saja. Selain itu, juga perlu perbaikan terkait informasi *road maps* agar meminimalisir *delay* antara informasi dan keberadaan bus sebenarnya di lapangan.