

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang analisis kepuasan penumpang bis terhadap pelayanan jasa di Terminal Tipe A Purabaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Tipe A Purabaya memperoleh nilai sebesar  $Q (0,78) \leq 1$ , hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan dan kepuasan para penumpang sehingga masih ada yang harus ditingkatkan agar dapat memenuhi kepuasan penumpang secara maksimal.
2. Usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Terminal Tipe A Purabaya, yaitu terminal dapat menerapkan sistem poin pelanggaran bagi perusahaan otobus (PO), membuat lembar kendali (*checksheet*) untuk setiap *shift* pembersihan toilet, membuat sistem monitoring jadwal keberangkatan serta menyediakan papan informasi jadwal keberangkatan di area ruang tunggu, menyediakan mushola di dalam gedung terminal sekaligus menjaga fasilitas serta kebersihannya, melakukan monitoring fasilitas ruang tunggu secara berkala, terminal dapat melakukan pengawasan penggunaan identitas resmi semua kru PO, mengembangkan layanan pengaduan digital, serta mengoptimalkan patroli petugas keamanan pada area ramai dan jam sibuk.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diberikan saran yang dapat diterapkan Terminal Tipe A Purabaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan penumpang bis sebagai berikut:

1. Terminal Tipe A Purabaya sebaiknya perlu memprioritaskan peningkatan kualitas layanan pada dimensi *assurance* (jaminan), karena dimensi ini memiliki nilai kualitas pelayanan terendah dibandingkan dengan dimensi lainnya
2. Terminal Tipe A Purabaya sebaiknya perlu meningkatkan dan mempertahankan kinerja atribut pelayanan yang memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan penumpang, khususnya atribut yang termasuk dalam kategori *attractive*.
3. Terminal Tipe A Purabaya diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap kelayakan operasional bus dan kedisiplinan pengemudi melalui pemeriksaan rutin serta koordinasi dengan perusahaan otobus (PO), karena keselamatan perjalanan dan perilaku pengemudi turut memengaruhi rasa aman serta kepuasan penumpang dalam menggunakan layanan transportasi umum.