

BAB V PENUTUP

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya. Kesimpulan berisi jawaban atas rumusan masalah dilakukannya penelitian, sedangkan saran berisi masukan bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah:

1. Kinerja layanan dalam bus bagong terbagi menjadi 6 variabel yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan. Variabel keamanan, keselamatan, keterjangkauan dan kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai $p > 0.05$. Variabel kenyamanan dan keteraturan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan nilai pengaruh masing-masing 0.48 dan 0.22 dengan nilai $p < 0.05$ yaitu $p < 0.01$.
2. Kepuasan penumpang berpengaruh terhadap loyalitas penumpang dengan nilai koefisien jalur 0.80 dan p-value < 0.01 . Dari keempat indikator yang dapat mencerminkan kepuasan penumpang, rasa senang dan komunikasi merupakan indikator dengan nilai *effect size indicator* terbesar. Rasa senang memiliki *effect size indicator* sebesar 0.259 sedangkan komunikasi memiliki nilai sebesar 0.268.
3. Dari keenam variabel, variabel yang memiliki pengaruh terbesar yaitu kenyamanan dan keteraturan. Saran perbaikan diberikan terhadap kapasitas angkut (mengangkut sesuai dengan kapasitas angkut), penyediaan ruang penyimpanan (menyediakan rak penyimpanan dan sigap membantu penumpang yang kesulitan) dan aturan larangan merokok (memasang stiker larangan merokok pada jendela bus) selain itu pada indikator informasi pelayanan (memasang tarif harga detail di kendaraan dan menyediakan jam pelayanan di kantor PO Bagong). Selain itu PO Bagong sebaiknya melakukan perawatan secara berkala untuk menghindari kerusakan pada fasilitas PO Bagong.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pihak PO Bagong dan penelitian selanjutnya adalah:

1. Sebaiknya pihak PO Bagong melakukan peningkatan pada variabel kenyamanan dan keteraturan seperti yang telah dijelaskan pada kesimpulan untuk dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan loyalitas penumpang. Namun PO Bagong tidak mengabaikan keempat variabel lain karena meskipun tidak berpengaruh signifikan, akan tetapi memberikan pengaruh yang positif.
2. Penelitian selanjutnya, dalam penentuan jumlah sampel sebaiknya diperbanyak lagi untuk menghindari bias yang disebabkan karena jumlah sampel yang disebarkan kurang mewakili dari populasi.
3. Penelitian selanjutnya sebaiknya menggabungkan karakteristik jasa dalam *service quality* dengan kinerja layanan yang ditentukan dinas perhubungan dalam menentukan variabel eksogen.
4. Penelitian selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan penilaian Dinas Perhubungan terkait Standar Pelayanan Minimal pada PO Bagong untuk mengkonfirmasi penilaian penumpang agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.