

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan hasil penelitian, dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi), yaitu:

1. Kebanyakan konsumen bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) yang menjadi responden penelitian merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bus tersebut.
2. Ketidakpuasan konsumen bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) pada dimensi kualitas pelayanan secara berurutan dari ketidakpuasan terbesar hingga ketidakpuasan terkecil pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *empathy*, *responsiveness* dan *assurance*.
3. Kepuasan konsumen memiliki korelasi positif dan sangat signifikan dengan dimensi-dimensinya sehingga jika dimensi-dimensi meningkat maka kepuasan konsumen pun akan meningkat.
4. Berdasarkan hasil korelasi antara kepuasan secara keseluruhan dengan tiap dimensi dapat dilihat bahwa dimensi yang paling berpengaruh secara berurutan yaitu dimensi *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *empathy*, dan *assurance*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan alat ukur kepuasan konsumen SERVQUAL (*multidimensional scale to capture customer perceptions and expectations of service quality*) karena alat ukur yang dibuat peneliti saat ini terdapat dimensi yang berada pada tingkat reliabel sedang.
2. Bagi peneliti selanjutnya dapat disarankan untuk meneliti korelasi antara kepuasan konsumen dengan loyalitas.

### 5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi), yaitu:

1. Pada dimensi *tangibles*, disarankan agar Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat memberikan fasilitas berupa halte yang lebih bersih dan juga layak untuk akses penyandang disabilitas.
2. Pada dimensi *reliability*, disarankan agar bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) memiliki jam operasional yang pasti, jam tunggu bus yang tidak melebihi 15 menit, dan juga tidak menaikkan atau menurunkan penumpang selain di halte yang disediakan.
3. Pada dimensi *empathy*, disarankan kepada bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) agar karyawannya lebih memperhatikan konsumen secara individual dengan cara memberi tahu konsumen

seberapa lama estimasi waktu dalam menunggu dan juga memberi perhatian khusus kepada penumpang yang menyandang disabilitas.

4. Pada dimensi *responsiveness*, disarankan agar karyawan bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) dapat lebih sigap dan cepat dalam melayani konsumen bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi).
5. Pada dimensi *assurance*, disarankan agar karyawan bus Trans Metro Bandung koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi) dapat memberi kepercayaan kepada konsumen dengan cara dapat menjawab pertanyaan yang diajukan kepada karyawan.

