

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data dan pembahasan hasil, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan, Mahasiswa Universitas “X” yang merupakan pengguna jasa *busway*, belum terpenuhi kebutuhannya sehingga mengalami ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak *busway*. Walau demikian, Mahasiswa Universitas “X” masih menganggap kehadiran *busway* dapat memudahkan penduduk Jakarta untuk bepergian karena kepraktisannya dan juga membuat lebih cepat sampai ke tempat tujuan.
2. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, pengguna jasa *busway* umumnya tidak puas dengan kelima dimensi tersebut. Ketidakpuasan yang paling tinggi adalah pada dimensi *Assurance*, kemudian diikuti ketidakpuasan pada dimensi *Reliability*, *Empathy*, *Tangibility*, dan yang terendah adalah ketidakpuasan pada dimensi *Responsiveness*.
3. Dari keseluruhan data penunjang yang diperoleh, data penunjang 9, yang mengukur mengenai pernah atau tidaknya mahasiswa mengikuti pelatihan, seminar, atau membaca buku mengenai teknik atau cara melayani konsumen yang baik, adalah hal yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa.

1.2. Saran

1.2.1. Saran Praktis

1. Pada dimensi Assurance, pihak *busway* diharapkan dapat lebih meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan pegawai busway, sehingga dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman dan keyakinan pada mahasiswa Universitas “X” selaku salah satu konsumennya.
2. Pada dimensi Tangibility, pihak *busway* diharapkan dapat lebih menjaga keadaan fisik dari busway, baik itu berupa bus, jembatan, ataupun fasilitas fisik lainnya, sehingga mahasiswa selaku salah satu konsumen *busway*, dapat mengalami kepuasan ketika menggunakan *busway* dan kepuasan tersebut dapat dijaga bahkan ditingkatkan lagi.

1.2.2. Saran Teoretis

Penelitian ini dapat dijadikan dasar penelitian lanjutan akan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan *busway*. Juga dapat dilakukan penelitian akan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *busway* koridor II dan koridor III, dan dijadikan bahan pertimbangan jika ingin memperluas *busway* ke kota lain.