

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pengujian secara simultan atau bersama-sama diperoleh kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas (X_2), dan Harga (X_3), berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelajar (Y) di bus Trans Banyumas rute Terminal Kebondalem-Terminal Bulupitu. Pengujian secara parsial diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelajar (Y) yang artinya peningkatan kualitas pelayanan tidak menimbulkan kepuasan pelajar. Jika kualitas pelayanan yang ditawarkan pengguna bus Trans Banyumas tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima, maka akan mempengaruhi kepuasan pelajar.
2. Variabel Fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelajar (Y) yang artinya peningkatan fasilitas akan menimbulkan kepuasan pelajar. Jika fasilitas yang ditawarkan pengguna bus Trans Banyumas sesuai dengan pelayanan yang diterima, maka akan mempengaruhi kepuasan pelajar.
3. Variabel Harga (X_3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelajar (Y) yang artinya harga yang terjangkau akan menimbulkan kepuasan pelajar. Jika harga yang ditawarkan pengguna bus Trans Banyumas sesuai dengan pelayanan yang diterima, maka akan mempengaruhi kepuasan pelajar.
4. Rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk pengelola bus Trans Banyumas koridor tiga rute Terminal Bulupitu-Terminal Kebondalem yaitu pengelola bus Trans Banyumas harus melakukan evaluasi setiap harinya, dan melakukan pengecekan kendaraan sebelum melakukan keberangkatan bus, hal ini bertujuan untuk meningkatkan rasa aman dan nyaman saat menggunakan bus Trans Banyumas. Pada saat melakukan penelitian terdapat keluhan yang dirasakan pelajar yaitu titik lokasi halte tidak strategis, waktu datang bus belum tepat, dan jarak antar halte ke halte lain jauh. Rekomendasi

usulan perbaikan yang tepat adalah adanya penambahan titik lokasi halte, yang dimana sekarang halte SPBU Arcawinangun sampai SD UMP tidak dilewati karena terdapat perbaikan jembatan sehingga rute dialihkan melalui jalan Adipati Mersi. Pada rute tersebut bisa ditambahkan halte sehingga penumpang dapat turun tidak terlalu jauh dari lokasi yang dituju. Trans Banyumas juga harus menyediakan kotak saran bagi penumpang disetiap bus Trans Banyumas, hal ini bertujuan untuk mengetahui dan memperbaiki keluhan apa saja yang dirasakan penumpang saat menggunakan bus Trans Banyumas. Aplikasi Teman Bus bisa ditingkatkan lagi dalam segi penjadwalan dan waktu keberangkatan bus secara *real time*. Hal ini dapat dijadikan salah satu pertimbangan dalam melakukan perbaikan terkait aplikasi Teman Bus untuk meningkatkan pelayanan.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan dipenelitian ini adalah sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pengelola Trans Banyumas

Adapun yang perlu diperhatikan oleh Bus Trans Banyumas harus memperhatikan terkait aspek-aspek yang mengacu pengisian kuesioner oleh pelanggan Trans Banyumas rute Terminal Kebondalem-Terminal Bulupitu, karena hasil kuesioner ini dapat membantu kedepannya, yaitu meliputi:

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan bus Trans Banyumas sudah cukup baik sehingga dapat memuaskan pelajar, tetapi akan lebih baik jika Bus Trans Banyumas bisa mendengarkan suara dari pelanggan yaitu waktu datang masih belum optimal, jarak antara halte satu dengan lainnya relative jauh sehingga pengguna harus berjalan dari halte satu ke halte lainnya dan memperbanyak titik lokasi halte.

2. Fasilitas

Fasilitas yang diberikan bus Trans Banyumas sudah cukup baik sehingga dapat memuaskan pelajar, tetapi akan lebih baik jika setiap Bus Trans Banyumas memberikan fasilitas wifi secara gratis untuk pelajar.

3. Harga

Harga yang diberikan bus Trans Banyumas sudah baik dan terjangkau sehingga dapat memuaskan pelajar, tetapi akan lebih baik jika tarif harga dibedakan sesuai pekerjaan seperti harga pelajar lebih sedikit lebih murah atau setengah dari harga dibandingkan harga biasa untuk masyarakat umum yaitu Rp. 3.900.

5.2.2 Bagi penelitian selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, bagusnya menambahkan variabel penelitian lain untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga dimana ketiga variabel independen tersebut hanya mampu memberikan pengaruh sebesar 49,9% artinya masih terdapat variabel lain yang ikut berpengaruh terhadap kepuasan pelajar.