

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil distribusi kuesioner kepada 420 responden yang dilaksanakan di Kota Kupang ada sebanyak 65,5 % pengguna transportasi berbasis online dengan nilai rata – rata tingkat kepuasan 4,09 dan sebanyak 34,52 % untuk transportasi umum konvensional dengan nilai rata – rata tingkat kepuasan 2,76. Secara keseluruhan responden cenderung merasa lebih puas menggunakan transportasi berbasis online dari pada transportasi umum konvensional.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat kota kupang terhadap transportasi berbasis online dan transportasi umum konvensional berdasarkan perhitungan dengan metode *importance performance analysis* (IPA) terdapat 3 atribut yang ada pada Kuadran I yaitu ketepatan waktu, kebersihan dan pengalaman berkendara dan pada fasilitas – fasilitas yang terletak pada kuadran I merupakan kuadran fasilitas yang belum sesuai dan harus ditindak lanjuti. Atribut yang berada pada kuadran ini masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penumpang, sehingga operator harus bisa memperhatikan dan meningkatkan faktor – faktor tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian analisis maka saran yang diberikan sebagai berikut adalah :

1. Penyedia jasa layanan transportasi Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada penyedia jasa layanan transportasi agar lebih memprioritaskan faktor – faktor yang mempunyai penilaian yang paling rendah yaitu : kemudahan akses, ketepatan waktu, pengalaman berkendara dan keramahan.
2. Bagi penelitian selanjutnya
Diharapkan mampu mengembangkan penelitian yang bertema serupa namun memiliki desain penelitian maupun pendekatan penelitian yang berbeda sehingga hasil yang didapatkan lebih baik dijadikan referensi.