

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada penumpang transportasi bus maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Masyarakat lebih memilih transportasi bus karena bus merupakan alat transportasi umum yang mudah di akses, dan juga tarif yang murah. Para Penumpang bus ini datang dari berbagai kalangan dengan kondisi ekonomi yang berbeda-beda.
2. Nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi bus ekonomi jurusan Kupang-Atambua adalah 74,66 % artinya penumpang merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari transportasi bus.

5.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang diharapkan berguna bagi transportasi ekonomi jurusan Kupang-Atambua atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Tetap mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan penumpang sehingga perusahaan transportasi bus ekonomi akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengganti objek penelitian ke penumpang rental. Sedangkan untuk model kuisisionernya bisa dicoba menggunakan kuisisioner terbuka agar para penumpang bisa secara langsung memberikan kritik dan saran atas pelayanan yang diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditiasari, D. (2015, November 04). Menengok Perbatasan, Jalan Kupang-Atambua 270 KM yang Mulus.
- Asfary, O. R. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Pendekatan Importance Performance Analysis dan Customer Satisfaction Index. In *Skripsi (Studi kasus pada Puskesmas Pakem Yogyakarta)* . Yogyakarta.
- Dtf, A. (2020, Juni 3). *Pengertian Transportasi*. Retrieved Juni 10, 2021, from www.salamadian.com: <https://salamadian.com/pengertian-transportasi/>
- Endang, & Cholida, L. N. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknika Vol 9 No 2 September*, 911-915.
- Fajri, L., Sugiarto, S., & Anggraini, R. (2019). Penerapan Metode Ipa (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan Dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah – Darussalam) . *Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan 2(2)*, 164-173.
- Fatimah, S. (2019). *Pengantar Transportasi*. Makassar: Myria Publisher.
- Freddy, R. (2006). *Teknik Mengukur dan strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kuncoro, W. A. (2021, Januari 04). *10 Tempat Wisata di Belu Paling Populer Sepanjang Masa*. Retrieved Desember 14, 2021, from <https://republikwisata.com>
- Leliana, A., & Oktaviastuti, B. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Kereta Api Terhadap Angkutan Umum di Stasiun Madiun. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura Vol.5 No.1 Juni 2020 ISSN 2527-5542*, 1-5.
- Putri, P. A. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Atas Kualitas Pelayanan Angkutan Umum Kabupaten Jepara. In *Skripsi (Studi Kasus: D.03 Jepara - Welahan)*. Semarang.
- Rosa, A., & Yunita, D. (2014). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya Vol. 12 No. 3 September 2014* .
- Said, L. B., Latupono, S., & Hawah. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas. *VOL.2 NO.3, OKTOBER 2017* , 1-6.
- Wulandari, A. A. (2017). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Transportasi Darat . *Skripsi (Studi Kasus Pada Penumpang Kereta Api Prambanan Ekspress Stasiun Tugu Yogyakarta)*.