

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang diuraikan dalam bab IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis gap menunjukkan bahwa penumpang belum merasa puas terhadap jasa yang diberikan oleh TransJogja. Dan rata-rata dimensinya belum mengikuti ketentuan SOP dari perusahaan TransJogja dan menjalankannya dengan baik. Hal tersebut bisa dilihat dari banyaknya penumpang yang belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak TransJogja dan dapat dibuktikan dengan rata-rata gap secara total yaitu sebesar -0,42, nilainya masih negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja TransJogja belum sesuai dengan kepentingan penumpang. Sedangkan dimensi *empathy* merupakan dimensi yang memberikan kepuasan tertinggi bagi penumpang, karena TransJogja telah memberikan perhatian yang lebih terhadap setiap penumpang. Kepuasan terendah pada dimensi *reliability*, artinya kepentingan penumpang terhadap dimensi *reliability* masih belum dapat dipenuhi oleh manajemen, sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada penumpang.
2. Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius per atribut dapat diketahui dimensi yang perlu diprioritaskan perbaikannya oleh TransJogja yaitu item kelengkapan dan kesiapan petugas yang ada di *shelter*, ketepatan waktu

datangnya TransJogja, kemudahan prosedur penumpang di bus TransJogja dan kejelasan tentang informasi untuk perjalanan bus TransJogja. Hal ini disebabkan karena keempat item tersebut sangat penting oleh pelanggan sedangkan tingkat kinerjanya masih belum memuaskan.

3. Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius per Dimensi dapat diketahui bahwa dimensi yang paling dominan diprioritaskan peningkatannya adalah dimensi *reliability*. Hal ini disebabkan karena dimensi ini berada pada Kuadran A, dimana dimensi ini memiliki tingkat kinerja yang rendah tetapi sangat dipentingkan oleh pelanggan. Dimensi ini merupakan dimensi yang harus diprioritaskan oleh TransJogja dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.

## 5.2. Saran

Pihak perusahaan harus dapat meningkatkan jasa yang ditawarkan kepada penumpang terutama dimensi yang dirasa penting oleh penumpang tetapi tingkat kinerjanya masih rendah. Pihak perusahaan harus dapat memprioritaskan peningkatan pada dimensi *reliability*. Langkah yang dilakukan adalah Bus TransJogja harus bekerja secara *professional* sesuai SOP yang telah ada dengan cara mampu memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah ada.

Langkah kedua adalah menerapkan strategi keluhan yang efektif yaitu penanganan keluhan yang lebih baik, dengan begitu akan memberikan peluang untuk mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi puas.