

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini dapat diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Tingkat kepuasan dan kepentingan konsumen terhadap pelayanan bus Trans Jogja masih belum sesuai dengan harapan konsumen, karena masih ada atribut-atribut yang kurang mendukung dalam memenuhi kebutuhan konsumen.
2. Prioritas perbaikan yang diinginkan konsumen dalam penelitian ini yaitu Adanya perbaikan/penggantian kursi bus, penambahan penulisan jadwal perjalanan di dalam bus dan adanya pembinaan *skill*/kemampuan supir.

6.2 Saran

Adapun saran-saran yang diberikan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk perusahaan dianjurkan untuk melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap semua fasilitas yang ada di dalam kabin bus, penambahan armada terhadap jalur-jalur yang ramai penumpang dan mengurangi kapasitas penumpang bus untuk kenyamanan dan keselamatan penumpang itu sendiri.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menjadi sumber alternatif dalam mengukur kepuasan konsumen serta memberikan usulan perbaikan yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan.