

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari uraian-uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pada unit usaha transportasi BRT Trans Musi (Studi Kasus: BRT Trans Musi Koridor III), yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar, kualitas jasa menurut persepsi pelanggan sudah baik dilihat dari pengukuran dimensi kualitas jasa yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 66%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 67%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 74%, dimensi empati (*emphaty*) sebesar 72% dan dimensi bukti fisik (*tangible*) sebesar 65%. Namun, ada beberapa pernyataan dari dimensi kualitas jasa yang memiliki persentase tidak terlalu besar yaitu, pernyataan “Waktu kedatangan BRT Trans Musi di halte” yang memiliki persentase sebesar 47% dan tergolong rendah, pernyataan “Ketersediaan fasilitas pengaduan dan rute perjalanan” yang tergolong baik tetapi memiliki persentase yang hampir tergolong rendah yaitu sebesar 54%.
2. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian ini yaitu dimensi jaminan (*assurance*) dengan persentase sebesar 74% dan tergolong baik. Tingginya hasil persentase perhitungan pada dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan bahwa kualitas jasa dari dimensi jaminan (*assurance*) pada BRT Trans Musi sudah baik.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi sebaiknya dapat mempertahankan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggannya.

2. Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi hendaknya dapat menentukan cara yang tepat agar armada BRT Trans Musi dapat tiba di halte lebih cepat sehingga pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk menggunakan jasa BRT Trans Musi, seperti halnya menambah armada BRT Trans Musi.
3. Unit Usaha Transportasi BRT Trans Musi seharusnya memperbaiki halte BRT Trans Musi yang mengalami kerusakan dan menambah tempat duduk di halte yang belum memiliki tempat duduk untuk pelanggan menunggu, serta menambah dan memperbaiki papan rute perjalanan BRT Trans Musi, agar pelanggan tidak kesulitan untuk mengetahui rute perjalanan BRT Trans Musi.