

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penjabaran –penjabaran yang telah dibuat pada bab 4 maka pada bab 5 ini akan disimpulkan dan diberikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi Bus Transmusi Palembang berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut mengenai kepuasan pelanggan.

1. Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang sangat berpengaruh yaitu yang pertama Bukti Langsung (Tangibles) 80 % dengan pernyataan” Fasilitas (Karcis, AC dan Radio) yang diberikan BRT Transmusi” dimana dapat dilihat dan dirasakan oleh penumpang BRT Transmusi bahwa fasilitas yang diberikan sudah sangat memadai dan sangat memuaskan penumpang yang menggunakan jasa BRT Transmusi. Yang kedua yaitu ketanggapan (responsiveness) 81% dipengaruhi oleh pernyataan “tarif harga tiket yang diberikan BRT Transmusi” dimana harga tiket tersebut hanya dengan Rp 5000 kita sudah dapat menikmati berkeliling kota Palembang untuk satu kali perjalanan.
2. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan dari tingkat kepuasan pelanggan/penumpang pada kualitas pelayanan BRT Transmusi Palembang yaitu dimensi ketanggapan (responsiveness) memperoleh persentase 77% . sedangkan untuk dimensi yang terendah terdapat pada dimensi keandalan (Reliability) yang memperoleh persentase 65% .

## 5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan peneliti mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan BRT Transmusi Palembang, penulis dapat memberikan saran walaupun hasil dari seluruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan/penumpang telah berada pada posisi puas atau kuat, tetapi angka tersebut masih lemah atau dapat dikatakan mudah berubah kapanpun. Oleh karena itu BRT Transmusi harus memiliki strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kualitas-kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar angka tingkat penelitian yang telah dilakukan dapat terus meningkat ke arah yang lebih baik lagi untuk memuaskan pelanggan/penumpang itu sendiri.
2. Untuk dimensi yang terendah seperti dimensi Keandalan (Reability) yang mendapat persentase 53% pada pernyataan “waktu tempuh yang diberikan BRT Transmusi” sebaiknya pihak perusahaan harus lebih memperhatikan dan di teliti kembali bahwa banyaknya sebagian penumpang yang mengeluhkan waktu tempuh yang diberikan sehingga pihak perusahaan dapat lebih menyesuaikan waktu tempuh yang lebih efektif dan efisien untuk memuaskan pelanggan/penumpang yang menggunakan BRT Transmusi. Selain itu juga pernyataan lain yang mendapatkan persentase terendah yaitu “Fasilitas (Bangunan) halte yang disediakan BRT Transmusi” dengan persentase 53% sebaiknya pihak perusahaan harus meninjau kembali terhadap bangunan halte yang disediakan dan harus ditingkatkan kembali agar penumpang merasa puas dan nyaman terhadap fasilitas halte yang telah disediakan.