BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung terhadap kepuasan masyarakat (suti pada pelayanan bus Trans Metro Bandung), maka peneliti menarik kesimpulan yaitu:

1. Kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Bandung pada Pelayanan bus Trans Metro Bandung berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu, *tangible*, *realiability*, *responsiveness*, *assurance,* dan *emphaty*, dapat dikatakan kuat, terlihat dari interval kualitas pelayanan yang berada pada kategori kuat sebesar 6150 dengan persentase 68,3%, dari jumlah skor tanggapan 100 responden atas 18 butir pertanyaan. Hal tersebut menunjukan bahwa dari hasil jawaban responden dari ketiga koridor, memiliki kualitas pelayanan yang berbeda-beda, dan dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan suatu Pelayanan.
2. Kepuasan masyarakat pada pelayanan bus Trans Metro Bandung berada dalam kategori kuat yaitu dengan skor 3294 dengan persentase 65,8%. Dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat sudah tercapai denga baik, namun dari hasil akumulasi responden secara keseluruhan menjawab ragu-ragu/netral, hal tersebut sesuai dengan keadaan di

lapangan bahwa pelayanan bus Trans Metro Bandung masih belum berjalan secara optimal. Dilihat dari tanggapan responden mengenai kesesuaian tarif bus Trans Metro Bandung yang tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

3. Kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada pelayanan bus Trans Metro Bandung memiliki nilai korelasi sebesar 0,694% hal tersebut menunjukan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat dikategorikan kuat, sedangkan pengaruhnya sebesar 9,54%, hal ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan bus TMB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Adapun besarnya pengaruh kualitas pelayanan bus Trans Metro Bandung terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48,16%, sementara sisanya 51,84% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini yaitu faktor anggaran.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin menjadi masukan atau kontribusi bagi Intansi terkait khususnya Dinas Perhubungan Kota Bandung sebagai berikut:

1. Aparatur Unit Pelayanan Teknis Trans Metro Bandung (UPT TMB) perlu melakukan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana sebagai penunjang penyelenggaraan pelayanan, seperti menata ulang dan merenovasi halte yang sudah tidak terurus, penambahan tempat duduk pada setiap halte, dan

penambahahan pegawai di setiap halte dengan tujuan untuk mengatur dan mengawasi pelaksanaan pengoperasian bus Trans Metro Bandung, hal tersebut menjadi salah satu faktor yang berpengaruh dalam penyelenggaraan pelayanan.

2. Aparatur UPT TMB perlu memperbaiki sarana dan prasarana pada pelayanan bus Trans Metro Bandung seperti menaikan dan mensesuaikan tarif pelayanan bus Trans Metro Bandung dengan tujuan untuk menambah pendapatan/anggaran pada bus TMB, sehingga anggaran/pendapatan tersebut akan lebih dimanfaatkan untuk menata ulang pelayanan bus Trans Metro Bandung.
3. UPT TMB perlu memikirkan faktor anggaran, karena sumber daya finansial atau biaya sangat diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan, dan seharusnya semua program memerlukan dana yang tidak sedikit. Kesiapan modal atau dana sangat diperlukan, seperti untuk pembelian armada bus, bahan bakar minyak, pengadaan sarana – prasarana, dan termasuk biaya perawatan dari armada bus Trans Metro Bandung. Hal tersebut menjadi salah satu faktor untuk menunjang keberhasilan suatu pelayanan.