

BAB V
www.itk.ac.id
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* dengan menganalisis data kuisisioner terhadap kualitas pelayanan angkutan desa Penajam Paser Utara maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menentukan kualitas pelayanan angkutan desa berdasarkan metode *service quality* didapatkan nilai gap secara keseluruhan yaitu sebesar -0,761. Dari hasil proses analisis didapatkan nilai *gap* negatif, maka menunjukkan bahwa kepuasan penumpang ataupun persepsi terhadap pelayanan oleh penumpang tidak sesuai atau tidak terpenuhi kebutuhannya.
2. Dalam menentukan kualitas pelayanan angkutan desa menggunakan metode *customer satisfaction index* didapatkan nilai persentase secara keseluruhan sebesar 69%. Berdasarkan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) bahwa persentase 69% berada pada *range* 64 % < X > 71% (Poor). Dengan hal ini bahwasanya kualitas pelayanan angkutan desa Penajam Paser Utara masih belum memenuhi kebutuhan dari penumpang angkutan desa Penajam Paser Utara.
3. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* didapatkan faktor-faktor yang paling berpengaruh/ dominan pada kualitas pelayanan angkutan desa. Dari semua atribut pelayanan pada dasarnya kurang memberikan pelayanan yang maksimal. Dari kedua metode yang digunakan menunjukkan kesamaan bahwasannya atribut pelayanan yang paling dominan yaitu atribut waktu tunggu angkutan desa yang tidak teralu lama dengan nilai gap -1,08 dan nilai CSI 63%. Selain itu juga atribut kebersihan angkutan desa dan kesesuaian Tarif Penumpang berdasarkan peraturan yang berlaku maupun jarak tempuh memiliki nilai pelayanan termasuk dalam faktor paling dominan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* maka didapatkan saran sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitas pelayanan angkutan desa Penajam Paser Utara dengan menggunakan metode *service quality* dan *customer satisfaction index* dapat menjadi acuan dalam meningkatkan dan mengevaluasi kinerja angkutan desa sehingga memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan bagi penumpang.
2. Pemerintah atau pihak berwenang harus segera mengevaluasi beberapa atribut pelayanan yang sangat kurang dalam pelayanannya, seperti waktu tunggu angdes dan kesesuaian tarif angkutan desa.
3. Penelitian kualitas pelayanan angkutan desa ini dapat menjadi acuan peneliti lain dalam penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan transportasi.

