

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bus PT. Pelita Paradep, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil tingkat indikator kepuasan penumpang bus PT. Pelita Paradep yaitu .
  - a. Hasil tingkat kepuasan penumpang bus PT. Pelita Paradep pada masa pandemi covid-19 menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) secara keseluruhan adalah 69%. Dari hasil *Customer Satisfaction Index* (CSI) tersebut diperoleh kriteria interpretasi nilai CSI berada pada tingkat kategori “puas” atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak bus PT. Pelita Paradep terhadap penumpang. Oleh karena itu jasa tarif Rp50.000 yang di berikan oleh bus PT. Pelita Paradep terhadap penumpang, sesuai dengan fasilitas yang di inginkan oleh penumpang berdasarkan dari hasil penilaian penumpang.
  - b. Hasil Tingkat kepuasan penumpang Bus PT. Pelita Paradep menggunakan metode *Importance Performance Analisis* (IPA) diperoleh empat kuadran yaitu Kapasitas, kelancaran, kenyamanan dan keamanan, memiliki kinerja yang sudah puas menurut pengguna meskipun pada kenyataannya masih ada beberapa item atribut yang memerlukan peningkatan dan harus tetap diprioritaskan perbaikannya. Pada kuadran A dimana indikator variabel pada kuadran A ini adalah Pengatur suhu ruangan dalam bus, Keramahan pengemudi pada saat membawa penumpang, Penumpang mengetahui alat

pemecah kaca dalam bus. Hal ini harus diperhatikan lagi oleh pihak pengelola bus PT. Pelita Paradep dan harus segera diperbaiki agar pengguna pada bus PT. Pelita Paradep merasa senang dengan kinerja yang ada.

2. Hasil tingkat kepuasan penumpang terhadap lokasi loket bus PT. Pelita Paradep yang dijangkau oleh penumpang yang berada di jalan Sisingamagaraja No. 59, Masjid Kec. Medan Kota, Sumatera Utara dapat dikatakan puas karena penumpang memilih kategori puas yang masuk kedalam kuadran B. Oleh karena itu lokasi loket bus PT. Pelita Paradep dianggap strategis karena berada ditengah Kota Medan yang mudah diakses oleh penumpang.
3. Hasil tingkat kepuasan penilaian penumpang bus PT. Pelita Paradep terhadap tarif penumpang yang diberikan oleh penyedia jasa, sesuai dengan prasarana yang diberikan oleh perusahaan kepada penumpang dikarenakan penumpang menilai fasilitas tersebut sudah memenuhi kategori puas dan kategori tersebut berada dikuadran B (Pertahankan Prestasi).

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap PT.Pelita Paradep sebagai transportasi publik dikota Medan - Siantar maka peneleliti menyampaikan saran- saran sebagai berikut:

1. Untuk kenyamanan dan keamanan di bus Paredep sudah baik dan terus ditingkatkan
2. Penelitian ini dilaksanakan pada masa pandemi covid-19, untuk membuat kepuasan penumpang perlu dilanjut pada masa normal nantinya.
3. Perlunya dibenahi/diperhatikan indikator yang belum memuaskan penumpang untuk kedepannya.

THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY