

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian ini dilakukan dengan menguji 12 atribut yang terdapat dalam standar pelayanan (keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, keteraturan) dengan melakukan penyebaran kuesioner ke 151 pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur sejauh mana kualitas kinerja pelayanan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang. Pada analisis tingkat kesesuaian menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang pada nilai rata – rata kesesuaian seluruh atribut adalah 91% .

Pada analisis diagram kartesius didapatkan atribut pelayanan pada kuadran I yang mana atribut pada kuadran ini memiliki tingkat kepuasan sangat rendah. Oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi perbaikan pada atribut – atribut yang bermasalah tersebut, yaitu :

1. Papan informasi mengenai nama pengemudi yang ditempatkan di depan. Dengan rekomendasi perbaikan, Pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus menyediakan kartu tanda pengenal di bagian dengan mobil seperti dasbor mobil.
2. Jaminan keamanan penumpang selama berada dalam kendaraan. Dengan rekomendasi perbaikan, pihak PT.Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang harus dapat memperlihatkan surat uji melakukan pengecekan kendaraan secara 6 bulan sekali bahwa kendaraan tersebut layak untuk digunakan, serta mencantumkan call senter pihak PT.Tng untuk memfasilitasi pengaduan apabila adanya pengendara yang membawa kendaraannya membahayakan penumpang

## 6.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang, agar ditingkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna angkutan kota Si Benteng, agar pengguna merasakan keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya PT. Tng selaku operator angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang memahami terlebih dahulu hal – hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui faktor atau indikator mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak menimbulkan keluhan – keluhan dari pengguna angkutan kota Si Benteng Kota Tangerang.
3. Penelitian yang telah dilakukan ini masih jauh dari kata sempurna. Banyak hal yang dapat dikembangkan dan diperbaiki dalam berbagai hal seperti penggunaan metode dan variabel. Oleh karena itu disarankan untuk penelitian yang selanjutnya dapat menggunakan metode dan variabel lainnya, agar pengukuran pada tingkat kualitas pelayanan dapat berkembang.