

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan bus malam pada angkutan hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H, dapat diambil kesimpulan bahwa ada 3 faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo keberangkatan bus malam pada angkutan hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H menggunakan analisis faktor, yaitu faktor 1 penulis memberi nama dengan “Faktor Keunggulan”, faktor 2 penulis memberi nama dengan “Faktor Layanan”, dan faktor penulis bernama dengan “Faktor Kekuatan”.

Faktor 1 atau faktor keunggulan dimana faktor tersebut beranggotakan variabel promosi dengan indikator penawaran yang diberikan oleh PERUM DAMRI mempunyai daya tarik yang dapat memuaskan penumpang, variabel harga dengan indikator biaya yang terjangkau relative murah, dan variabel Keandalan bus dengan indikator mempunyai armada bus yang berkelas, yang memiliki sertifikat uji kelayakan dan izin trayek.

Faktor 2 atau faktor layanan dimana faktor tersebut beranggotakan variabel kualitas pelayanan *helper* dengan indikator PERUM DAMRI menyediakan pelayanan *helper* yang akan membantu penumpang untuk mengarahkan penumpang ke posisi bus yang akan di naiki dan membantu membawakan barang bawaan milik penumpang ke dalam bagasi bus, variabel keahlian *driver* dengan indikator pengemudi sangat berfungsi dan berjasa untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang, DAMRI melakukan pelatihan kepada

seluruh pengemudi DAMRI, dengan tujuan agar pengemudi dapat mengemudikan bus dengan baik yang selalu patuh pada peraturan lalu lintas, variabel lokasi dengan indikator lokasi yang strategis sangat baik untuk DAMRI, karena adanya lokasi terminal DAMRI yang strategis, maka penumpang akan mudah untuk meng-akses ke lokasi tersebut, bila penumpang tidak merasa kesulitan dan tidak kejauhan jarak lokasi terminalnya, maka penumpang akan merasa puas, dan variabel fasilitas bus dengan indikator fasilitas di dalam bus yang di berikan DAMRI untuk penumpang sangat baik untuk membuat penumpang merasa nyaman, dan rileks yang dapat memberikan kepuasan untuk penumpang.

Faktor 3 atau faktor kekuatan dimana faktor tersebut beranggotakan variabel pelayanan loket dengan indikator DAMRI salah satu perusahaan yang menerapkan program 3S yaitu senyum, sapa, dan salam yang menjadi kekuatan DAMRI, dan citra merek dengan indikator sebuah nama perusahaan yang terkenal baik yang dapat di percaya oleh penumpang untuk mendapatkan kepuasan menjadi kekuatan DAMRI.

5.2 Saran.

Berdasarkan hasil dari penelitian penulis di lapangan, penulis bermaksud memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi instansi maupun bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Instansi

Seperti yang sudah dijelaskan, bahwa ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang PERUM DAMRI cabang Jakarta trayek Jakarta – Wonosobo

keberangkatan bus malam pada angkutan hari Raya Idul Fitri (AHRI) 1440 H. Dari 3 faktor tersebut, hanya 1 faktor dalam jangka pendek yang dapat ditingkatkan kinerjanya, yaitu faktor keunggulan. Dimana 1 faktor tersebut jika ditingkatkan kinerjanya dapat meningkatkan kepuasan penumpang yang semakin baik dan memberikan hasil yang baik untuk PERUM DAMRI cabang Jakarta.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Adapun beberapa saran yang perlu diperhatikan bagi peneliti selanjutnya yang terkait meneliti tentang kepuasan penumpang, yaitu :

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan menggunakan sampel tidak hanya pengguna tetapi juga masyarakat luas pada umumnya sehingga penelitian dapat lebih valid.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan, pengumpulan, dan segala sesuatunya sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.