

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

1. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa *reliability* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang karena pegawai bersedia menjemput penumpang ditempat yang telah disepakati dengan tepat waktu.
2. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa *responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang karena pegawai memahami jalan yang dilalui untuk ke tempat tujuan sehingga waktu yang diperlukan dalam perjalanan sesuai dengan perkiraan penumpang.
3. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa *assurance* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang karena adanya jaminan atas keamanan penumpang yang dibuktikan dengan pegawai memiliki kelengkapan SIM, tidak mabuk dan tidak mengantuk dalam perjalanan.
4. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa *emphaty* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang karena Adanya sikap empati petugas yang ditunjukkan dengan membantu membawa barang bawaan penumpang yang membutuhkan bantuan dan mencarikan tempat duduk
5. Berdasarkan hasil uji regresi menunjukkan bahwa *tangibles* berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang karena adanya tempat duduk yang bersih, serta berfungsinya fasilitas AC dan televisi untuk kenyamanan selama perjalanan.

B. Saran Penelitian

Menurut hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang penulis sampaikan untuk Bus armada UMY yaitu:

1. Pegawai bus armada UMY diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dalam bersedia menjemput pelanggan ditempat yang telah disepakati dengan tepat waktu.
2. Pegawai bus armada UMY diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pengetahuannya dalam memahami jalan yang dilalui untuk ke tempat tujuan sehingga waktu diperlukan dalam perjalanan sesuai dengan perkiraan penumpang.
3. Pegawai bus armada UMY diharapkan memiliki kelengkapan SIM, tidak mabuk dan tidak mengantuk dalam perjalanan.
4. Pegawai bus armada UMY perlu mempertahankan dan terus meningkatkan sikap empatinya kepada penumpang yang ditunjukkan dengan ketersediaannya membantu penumpang membawakan barang bawaan dan mencarikan tempat duduk.
5. Pegawai bus armada UMY perlu meningkatkan dan menjaga kebersihan fasilitas tempat duduk, serta berfungsinya fasilitas AC dan televisi untuk kenyamanan selama perjalanan.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang dapat berpengaruh pada hasil penelitian yang diperoleh. Berikut ini adalah keterbatasan yang dirasakan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel independen, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles*.
2. Kuesioner bersifat tertutup sehingga sedikit informasi yang dapat digali dari para responden.
3. Adanya keterbatasan data penyewa yang dimiliki oleh UMY Armada, sehingga sampel pada penelitian ini juga terbatas dan sebagian besar merupakan mahasiswa.