

## BAB V

### Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan klien di Transpatuan Biskita Bogor. Temuan regresi linier sederhana menunjukkan tingkat signifikansi 0,000, yaitu kurang dari 0,05, dan hitungan  $t$  13,412, di atas nilai tabel  $t$  1,668.

Persamaan regresi yang diturunkan adalah  $Y = 3,430 + 0,422 X$ , yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan unit dalam kualitas layanan sesuai dengan peningkatan kepuasan pelanggan sebesar 0,422 unit. Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif yang kuat antara kedua variabel tersebut.

Koefisien determinasi sebesar 0,566 menunjukkan bahwa 56,6% dari perbedaan kepuasan pelanggan disebabkan oleh kualitas layanan, sedangkan 43,4% sisanya disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Sebagian responden (51.1%) merasa bahwa layanan Biskita telah sesuai dan mereka merasa puas. Hal ini tergambar dari persentase pada pilihan “Sangat Puas” “Puas” dan “Cukup Puas” terhadap pernyataan mengenai kepuasan pelayanan. Ini mencerminkan bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara umum. Namun responden sisanya (48.9%) merasa tidak puas dan sangat tidak puas atas layanan yang mereka rasakan, ini dapat menjadi gambaran untuk bahan evaluasi guna meningkatkan pelayanan agar konsumen merasa puas.

Hasil penelitian ini konsisten dengan teori SERVQUAL dari Parasuraman dkk., bahwa kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi penting yang jika terpenuhi akan berdampak langsung terhadap kepuasan konsumen.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan konsumen, dan dalam jangka panjang dapat meningkatkan loyalitas terhadap layanan Transpakuan Biskita sebagai moda transportasi publik andalan di Kota Bogor.

## **Saran Praktis**

Pihak pengelola disarankan untuk meningkatkan kenyamanan fisik seperti kebersihan bus, fasilitas tempat duduk, dan sistem informasi digital, agar konsumen tidak hanya merasa dilayani secara baik, tapi juga nyaman secara fisik.

Perlu dikembangkan sistem pengaduan dan saran berbasis aplikasi atau online, sehingga pengguna dapat menyampaikan keluhan dan masukan secara real-time yang langsung ditindaklanjuti oleh manajemen.

Pada pernyataan 10 pada variable x (kualitas pelayanan) berdasarkan hasil responden sejumlah 5 orang dengan presentase 5% didapatkan saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan (tangibles) yaitu fasilitas terhadap bus dan halte guna mendukung pelayanan, pada pernyataan 4 pada variable Y (kepuasan Konsumen) merasa sangat puas dengan pelayanan dengan sejumlah responden hanya 2 orang dengan presentase 1.4% didapatkan saran untuk meningkatkan kemudahan pelayanan untuk memudahkan konsumen dalam menggunakan layanan, dan pada pernyataan 7 pada variable Y (kepuasan konsumen) merasa sangat puas dengan jumlah responden hanya 2 orang dengan presentase 1.4% didapatkan saran untuk melengkapi fasilitas yang tersedia atau membenahi fasilitas yang sudah ada agar konsumen merasa terpenuhi fasilitas penggunaan layanan.

Perlu dilakukan penelitian di wilayah dan koridor lain, agar hasil dapat dibandingkan dan dijadikan bahan evaluasi untuk standarisasi pelayanan di seluruh rute Biskita Transpakuan.

Pemerintah Kota Bogor dan instansi terkait dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai masukan dalam merancang kebijakan transportasi publik yang lebih ramah pengguna dan berorientasi pada pelayanan.

Sosialisasi dan edukasi kepada pengguna juga penting, agar mereka mengetahui hak dan prosedur layanan, serta dapat berpartisipasi aktif dalam pengawasan mutu pelayanan publik.

Diharapkan melalui peningkatan pelayanan secara menyeluruh, Transpakuan Biskita dapat menjadi simbol pelayanan publik yang berkualitas, profesional, dan mampu bersaing dengan transportasi berbasis aplikasi komersial.

### **Teoritis**

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain seperti tarif, frekuensi kedatangan bus, kenyamanan halte, atau keamanan sebagai variabel independen, agar dapat menjelaskan kepuasan secara lebih komprehensif.