



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data, maka di peroleh kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner menggunakan metode *servqual*, terdapat rata – rata gap antara kinerja dan harapan konsumen sebesar - 0,33, artinya tingginya ketidak puasan konsumen terhadap kinerja atau layanan yang di berikan pihak Trans Metro Pekanbaru, khususnya pada halte bus yang belum mampu memberikan kepuasan yang maksimal bagi konsumen.

Sedangkan berdasarkan perhitungan *matrix QFD* di peroleh nilai perhitungan data yaitu 3,90 yang mewakili atribut kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu pada halte Trans Metro Pekanbaru. Untuk itu perlu adanya perbaikan pada bagian beberapa halte seperti adanya tong sampah pengadaan petugas kebersihan pada halte, penataan ruang tunggu dan selain itu, perlu dilakukan peningkatan ketepatan jam keberangkatan dan kedatangan bus Trans Metro Pekanbaru serta adanya display informasi tujuan dan jalur masing- masing Trans Metro Pekanbaru.

Dan beberapa hal yang harus di tambahkan oleh pihak pengembang Trans Metro pekanbaru adalah

1. Ketersediaan tempat duduk dan nyaman di ruang tunggu penumpang atau halte hal ini di lakukan agar penumpang tidak perlu berdiri berdesakan di depan pintu masuk halte.
2. Ketepatan jadwal keberangkatan dan kedatangan armada bus. Hal ini dilakukan agar konsumen tidak mengalami keterlambatan dalam mencapai tujuan yang di inginkan dan pihak pengembang seharusnya melakukan pengaturan jadwal yang ketat terhadap keberangkatan bus sehingga konsumen tidak mengalami keterlambatan menuju ke tempat yang di inginkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Disampaikan kepada peneliti selanjutnya untuk mengkaji layanan Trans Metro Pekanbaru secara menyeluruh dari tingkat manajemen hingga level paling bawah, sehingga layanan Trans Metro Pekanbaru dapat meningkatkan jumlah pelanggan.
2. Usulan ini diharapkan mampu menjadi prioritas perbaikan agar didapat suatu pelayanan masyarakat yang prima, serta mampu menjawab tantangan transportasi masa depan di kota Pekanbaru dan menyelesaikan sebagian masalah angkutan umum massal yang lebih baik, aman, nyaman, terjangkau, dan manusia
3. Penelitian ini hendaknya bisa dipergunakan sebagai rekomendasi dan pertimbangan serta tolak ukur untuk penyelenggaraan Trans Metro Pekanbaru padakoridor – koridor selanjutnya dan untuk pengambilan keputusan oleh pihak operator dan instansi terkait dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi pengunanya.