BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* pelayanan diperoleh nilai sebesar 77%. Hasil ini termasuk kedalam kategori "puas" dengan bobot nilai diantara 66% - 80,99%. Hal tersebut menjelaskan bahwa kinerja yang diberikan sudah cukup maksimal untuk memenuhi harapan penumpang terkait atribut-atribut pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda didapatkan 7 variabel yang signifikan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu penampilan sopir, sopir berperilaku ramah dan sopan, ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan, pelayanan dan komunikasi, penerapan protokol keselamatan dan sistem keamanan yang efektif, pengelolaan kendaraan yang sesuai dengan standar keselamatan, dan kondisi fisik pengemudi.
3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil analisis IPA yaitu dengan peningkatan fasilitas pendukung karena variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja atau kepuasan dari pengguna masih kurang.

6.2 Saran

1. Pengelola angkutan karyawan PT. Bagong Dekaka Makmur agar tetap mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah ada
2. Pengelola angkutan karyawan PT. Bagong Dekaka Makmur perlu melakukan pembangunan fasilitas pemberhentian angkutan karyawan pada titik yang telah direkomendasikan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap pengguna angkutan karyawan.
3. Pengelola angkutan karyawan perlu melakukan koordinasi untuk menindaklanjuti rekomendasi yang diberikan terkait fasilitas pendukung berupa halte dengan pihak Dinas Perhubungan atau pihak berwenang yang ada di Kabupaten Kutai Kartanegara.