BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari seluruh hasil penelitian didapat sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui keinginan pasar yang menjadi kebutuhan konsumen didalam pengoperasian Transportasi Massal mini bus (Jumbo) PT. Impala Kota Langsa, dapat dilihat dari Tabel 4.3 "Penentuan nilai Tingkat Kepentingan (Skor)". Pada tabel ini sebagian besar yang diinginkan responden adalah "suasana dalam mini bus tidak gaduh" dan sebagian kecil yang diinginkan responden adalah "secara keseluruhan Mini bus datang dan tiba tepat waktu".
2. Untuk menentukan ranking karakteristik teknis berdasarkan keinginan Penumpang Transportasi Massal Mini bus (Jumbo)PT. Impala Kota Langsa, dapat dilihat pada tabel 4.9. Pada tabel ini yang diinginkan penumpang "Area parkir Terminal aman dan luas".dan yang kurang diinginkan penumpang "Kernek mini bus mampu berkomunikasi dengan baik kepada penumpang".
3. Untuk menentukan kualitas layanan Mini Bus (Jumbo) PT.Impala Kota Langsa berdasarkan penerapan QFD, dapat dilihat dari hasil iterasi I pada tabel 4.14 dan iterasi II pada table 4.15. Pada tabel ini kualitas Layanan yang diinginkan penumpang ialah Area parkir Terminal aman dan luas, dan memiliki 16 buah tempat duduk termasuk supir, sedangkan yang tidak begitu diinginkan konsumen adalah ruang tunggu terminal yang nyaman dan mudah dikenali penumpang.

5.2 Saran

Pada penelitian ini disarankan Perusahaan Transportasi Massal Mini Bus (Jumbo) PT. Impala Langsa

1. Dapat Menerapkan hasil dari Analisis kualitas Layanan Kinerja Transportasi Massal Mini Bus (Jumbo) PT. Impala Kota Langsa, untuk mewujudkan keinginan penumpang dalam menentukan pelayanan yang baik bagi transportasi.
2. Hendaknya dilakukan penelitian yang membahas Kualitas pelayanan Kinerja Transportasi dari beberapa karakteristik teknis yang lebih spesifik lagi.