

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Karakteristik konsumen pengguna bus Patas Jurusan Surabaya - Malang sebagian besar adalah berjenis kelamin laki-laki sebesar 55,6%, dengan pendidikan S1 sebesar 41,6%, dengan pekerjaan pegawai swasta sebesar 29,6%, dengan usia 17-25 tahun sebesar 34,8%, dengan pendapatan antara Rp. 500.000 – Rp. 1.000.000 sebesar 40%, dengan menggunakan bus Patas terakhir kali antara 1-3 bulan sebesar 50,4%.
2. Dari hasil analisa faktor dapat disimpulkan bahwa faktor yang terbentuk ada 4 faktor yang menjadi pilihan konsumen dalam menggunakan bus Patas Jurusan Surabaya Malang yaitu:
 - a. Faktor pertama diberi nama performa bus yaitu tempat duduk yang nyaman di dalam bus, Keamanan di dalam bus terjamin, kondisi di dalam bus bersih, dan kondisi mesin bus stabil
 - b. Faktor kedua diberi nama proses dan jaminan yaitu jumlah penumpang sesuai dengan kapasitas tempat duduk, dan jaminan pergantian bus lain apabila bus mengalami kerusakan mesin, dan proses naik, turunnya penumpang pada bus Patas sesuai pos-pos pemberhentian dan pemberangkatan bus Patas, dan kedatangan maupun keberangkatan bus tepat waktu.
 - c. Faktor ketiga diberi nama fasilitas dan harga yaitu bus Patas menyediakan fasilitas seperti TV, dan AC yang berfungsi dengan baik, harga tiket bus Patas Surabaya-Malang yang sesuai dengan ketentuan pemerintah, dan penetapan harga bus Patas sesuai dengan fasilitas yang diberikan.
 - d. Faktor keempat pelayanan sumber daya manusia yaitu penampilan kondektur/sopir bus Patas yang selalu berseragam, sikap kondektur/sopir bus Patas ramah dalam melayani penumpang, dan sikap sopir yang berhati-hati dalam mengendarai bus.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dapat mencerminkan faktor-faktor yang menjadi pilihan konsumen dalam menggunakan bus Patas Surabaya Malang. Untuk itu penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Performa Bus

- Memperbaiki tempat duduk yang sudah rusak seperti mengganti busa atau cover tempat duduk sehingga kenyamanan penumpang lebih terjamin.
- Lebih memperhatikan kebersihan bus yaitu pada saat sebelum keberangkatan bus dibersihkan terlebih dahulu sehingga tidak terkesan kotor.

2. Proses dan jaminan

- Tidak menarik penumpang di sembarang tempat, karena mempengaruhi tepatnya waktu kedatangan.
- Adanya jaminan cadangan bus pengganti dari pihak perusahaan bus Patas apabila ada kerusakan mesin, bukan dari sembarang bus yang kualitasnya di bawah bus Patas sehingga pelanggan tidak dikecewakan.

3. Fasilitas dan Harga

- Menambah fasilitas yang ada seperti adanya toilet/WC, hal ini dilakukan untuk mengantisipasi kekuatiran konsumen apabila ingin membuang air kecil.

4. Pelayanan sumber daya manusia

- Keahlian sopir ditingkatkan lagi dengan melalui penyeleksian yang lebih ketat oleh pihak perusahaan (adanya pengawasan dalam bus pada waktu perjalanan/didampingi pengawas dari pihak perusahaan) dalam hal mengemudikan bus Patas karena selama ini masih ada kesan bahwa bus Patas adalah bus yang kebut-kebutan.