

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian hipotesis peneliiian dapat disimpulkan bahwa PengendalianLangsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibeureum di Kota Bandung.

Dengan demikian hipotesis yang peneliti ajukan teruji secara empirik, karena variabel Pengendalian memberi pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibeureum di Kota Bandung melalui dimensi Pengendalian Langsung, Pengendalian Tidak Langsung dan Pengendalian Berdasarkan Kekecualian.

Pengaruh yang kuat antara variabel Pengendalian dengan Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibeureum di Kota Bandung, serta pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada konsep Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibeureum di Kota Bandung. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh lain yang cukup besar dari variabel lain selain variabel Pengendalian yang turut mempengaruhi Kualitas PelayananBus DAMRI rute Cicaheum –Cibeureum di Kota Bandung.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

Hasil dari penelitian ini disarankan untuk dilakukan penelitian lanjutan dengan menghubungkan variable lain selain pengendalian yaitu Koordinasi sehingga dapat dihasilkan output yang lebih komprehensif dan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pemerintahan khususnya pada kajian manajemen pemerintahan.

5.2.2 Saran Praktis

Dari hasil penelitian mengenai Pengendalian terhadap Kualitas Pelayanan Bus DAMRI rute Cicaheum – Cibeureum di Kota Bandung, peneliti mengajukan beberapa saran, yaitu:

Disarankan kepada Kepala Perum DAMRI Kota Bandung agar lebih responsive atas segala kritik dan saran untuk lebih membangun kualitas pelayanan yang lebih baik lagi kedepannya, disarankan kepada Aparat Pelayanan Bus DAMRI tanggap atas keluhan yang ada dilapangan. Hendaknya Petugas Pelayanan Bus DAMRI lebih tanggap terhadap setiap keluhan, kritik dan saran yang diberikan oleh para pengguna Bus DAMRI demi membangun kualitas pelayanan yang baik. Sebaiknya Petugas Pelayanan Bus DAMRI lebih meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan.