

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Trans Patriot Kota Bekasi yang telah dilakukan dapat diambil beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Kepuasan penumpang terhadap kinerja bus Trans Patriot menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* (keandalan) memiliki bilangan *real* 38,7, dimensi *responsive* (daya tanggap) memiliki bilangan *real* 50, dimensi *assurance* (asuransi) memiliki bilangan *real* 50, dimensi *empathy* (empati) memiliki bilangan *real* 50, dan dimensi *tangible* (tampak nyata) memiliki bilangan *real* 50, sehingga secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang dikategorikan sedang.
2. Kinerja bus Trans Patriot secara umum sudah dinyatakan memenuhi standar Kementerian Perhubungan, namun beberapa indikator masih dinyatakan kurang baik yaitu frekuensi kendaraan (3 kendaraan/jam), waktu antara (*headway*) (23 menit), jumlah rit (6 rit/hari) dan jarak tempuh (168 km/hari/kendaraan).
3. Rekomendasi yang dapat peneliti usulkan yaitu pengoptimalan waktu antara (*headway*) menjadi 7 menit, frekuensi kendaraan menjadi 9 kendaraan/jam, jumlah rit minimal 9 rit dan jarak tempuh menjadi 252 km/kendaraan/hari.

#### **V.2 Saran**

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran antara lain sebagai berikut.

1. Peneliti  
Setiap koridor bus Trans Patriot memiliki jumlah penumpang, karakteristik penumpang, serta kondisi lalu lintas berbeda yang berpengaruh terhadap perbedaan kinerja angkutan. Sampai saat ini bus

Trans Patriot hanya memiliki 1 koridor aktif, sedangkan koridor 2 dan 3 dihentikan untuk sementara waktu. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan dan kinerja bus Trans Patriot pada koridor lain di waktu yang akan datang.

## 2. Perusahaan Angkutan

Bagi perusahaan penyedia jasa layanan angkutan umum agar dapat meningkatkan kinerja angkutan yang belum memenuhi standar Kementerian Perhubungan terutama waktu antara (*headway*), frekuensi kendaraan, jumlah rit dan jarak tempuh.

## 3. Masyarakat

Masyarakat diharapkan mendukung fasilitas layanan transportasi umum yang ada. Diperlukan keadaran dari masyarakat untuk mewujudkan kebiasaan dari penggunaan transportasi pribadi ke transportasi umum, sehingga baik masyarakat maupun penyedia jasa angkutan umum mendapat manfaat secara optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia, P.K., dkk., 2020, *Analisa Kinerja Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Koridor II Terminal Terboyo-Terminal Sisemut*, *Indonesian Journal of Spatial Planning*, 1, pp. 63–71.
- Anonim. 2023. *What is MATLAB?*, diakses dari <https://www.mathworks.com/discovery/what-is-MATLAB.html>, [pada 17 Januari 2023].
- \_\_\_\_\_. 2020. *Bekasi Macet, Dishub: Kapasitas Jalan dan Kendaraan Tak Sebanding*, diakses dari <https://eyeclick.bekasikota.go.id/blogs/umum/bekasi-macet-dishub-kapasitas-jalan-dan-kendaraan-tak-sebanding>, [pada 20 Januari 2023].
- \_\_\_\_\_. 2022. *Dishub: Ada 24 Titik Kemacetan di Kota Bekasi*. <https://megapolitan.kompas.com/read/2022/08/24/22475741/dishub-ada-24-titik-kemacetan-di-kota-bekasi> [pada 23 Januari 2023].
- Arif, C. 2021. *Aplikasi Kecerdasan Buatan dalam Bidang Pengelolaan Air dan Lingkungan Dilengkapi dengan Pemrograman Visual Basic pada Ms. Excel*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- BPS. 2022. *Kota Bekasi Dalam Angka 2022*. Kota Bekasi : BPS Kota Bekasi
- Dadang, S. dkk., 2021, *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan BRT Trans Tangerang Pada Koridor 2*, pp. 68–79.
- Damayanti, N. M. E. dkk., 2022, *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Likuiditas, Profitabilitas, dan Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan Transportasi dan Logistik*, *Jurnal Manajemen*, Vol 11, pp. 1462–1482.
- Duli, N. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish (Group Penerbitan CV Budi Utama).
- Endra, F. 2017. *Pedoman Metodologi Penelitian (Statistik Praktis)*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.

- Febriany, N., 2019, *Aplikasi Metode Fuzzy Mamdani Dalam Penentuan Status Gizi Dan Kebutuhan Kalori Harian Balita Menggunakan Software MATLAB*, Journal of Mathematics, pp. 29–49.
- Firdaus, 2021, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*. Riau: DOTPLUS.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hantoro, J. 2020. *Konsentrasi Rata-Rata Polusi Udara Bekasi Lampaui Jakarta, Tempo.co*. diakses dari <https://metro.tempo.co/read/1382204/konsentrasi-rata-rata-polusi-udara-bekasi-lampaui-jakarta>, [pada 25 Januari 2023].
- Harry Yulianto, S.D.Y. 2018. *Manajemen Transportasi Publik Perkotaan*. Makassar: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat STIE Yayasan Pendidikan Ujung Pandang Makassar.
- Harto, 2015, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi BAJAJ Padang)*, Jurnal TEKNOIF 3 (Vol.3 No.1), pp. 20–30.
- Hidayati, A. dkk., 2021, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Cipta Media Nusantara (CMN).
- Hidayat, A.A. 2021. *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reabilitas*. Surabaya: Health Book Publishing.
- Horasman, J., 2021, *Kajian Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Bus Rapid Transit (BRT) Trans Mebidang Rute Pusat Pasar Medan – Terminal Lubuk Pakam*, Tesis.
- ITDP Indonesia. 2016. *Bus Rapid Transit (BRT)*, diakses dari <https://itdp-indonesia.org/2016/01/bus-rapid-transit-brt>, [pada 25 Desember 2022].
- Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: SK.687/AJ.206/DRJD/2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. Jakarta.

- Laksana, M. S. D., dkk., 2022, *Potensi Keanekaragaman Flora dan Kandungan Timbal Tanaman Lansekap Jalan (Streetscape) Kota Madiun Provinsi Jawa Timur*, Jurnal Cakrawala Ilmiah, Vol 2, pp. 1065–1074.
- Laura, E. and Gabriella, M., 2007, *Service Quality Attributes Affecting Customer Satisfaction for Bus Transit*, Journal of Public Transportation, Vol 10, pp. 21–34.
- Luethi, M., dkk., 2007, *Passenger Arrival Rates at Public Transport Stations*, ETH Zurich.
- Marnilawati, A., dkk., 2020, *Persepsi Penumpang Terhadap Kinerja Layanan Operasional Dan Keselamatan Bus Rapid Transit-Trans Siginjai Jambi*, Paper Knowledge, Vol 3, pp. 1–6.
- Naba, A. 2009. *Belajar Cepat dan Mudah Fuzzy Logic Menggunakan MATLAB*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Nur Muharany, Dewi Brima Atika, S.D.M., 2019, *Transformation of Public Transportation System (Study on the Implementation of Applications-Based Lease Transfers)*, pp. 165–175.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta.
- Primasanti, Y., dkk., 2019, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Serqual Fuzzy BRT Trans Jateng Koridor 1 Surakarta*, Jurnal Rekavasi, Vol 7(1), pp. 7–15.
- Rahmawati, A., 2014, *Analisis Pemilihan Moda Sepeda Motor dan KRL Commuterline untuk Perjalananan Kerja ke Provinsi DKI Jakarta*.
- Riawan, W.A., 2018, *Analisis Pelayanan Bus Rapid Transit Kapasitas Sedang pada Sistem Transportasi Perkotaan*, Warta Penelitian Perhubungan, Vol 30 (2), pp. 119–132.

- Setiawan, A., dkk., 2018, *Logika Fuzzy Dengan MATLAB (Contoh Kasus Penelitian Penyakit Bayi dengan Fuzzy Tsukamoto)*, Jayapangus Press Books. Bali: Jayapangus Press.
- Shofia, N., dkk., 2017, *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengadilan Agama Kabupaten Kediri Dengan Pendekatan Logika Fuzzy*, *JMPM: Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, Vol 2, p. 119.
- Subhan Adi A, Nanik Istiyani, A.W. 2017. *Faktor Pendorong Dan Penarik Penduduk Migran Kota Bekasi Ke Jakarta*, e-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi, Vol 4 (1), p. 79.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sundari. 2019. *Polusi Udara Kendaraan Bermotor Tidak Berpengaruh Terhadap Penyakit ISPA*, *Jurnal Kesehatan Lingkungan: Jurnal dan Aplikasi Teknik Kesehatan Lingkungan*, Vol 16, pp. 697–706.
- Sutha, D. W. dkk., 2019, *Biostatistika*. Malang: Media Nusa Creative.
- Swarjana, I.K. 2022. *Pupolasi-Sampel Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Tjolleng, A. (2017) *Pengantar Pemrograman MATLAB*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Wahyu, Maulida dkk., 2022, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung)*, Vol 7 (3), pp. 150–162.