

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pemeriksaan kendaraan dan analisis tingkat kepuasan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode CSI pada bus Raya trayek Jakarta - Solo didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pemeriksaan kelayakan kendaraan disimpulkan bahwa Bus Raya dinyatakan laik jalan, akan tetapi pada saat pengoperasian bus tidak ada panduan saat keadaan darurat sehingga sangat berbahaya untuk keselamatan dan kenyamanan para penumpang jika terjadi kecelakaan.
2. Kualitas layanan bus AKAP PO Raya pada trayek Jakarta-Solo secara keseluruhan memperoleh skor CSI yang tinggi sebesar 86,67%. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas penumpang puas dengan layanan yang diberikan oleh PO Raya.
3. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bus AKAP PO. Raya Trayek Jakarta-Solo berdasarkan hasil analisis kinerja pelayanan adalah sebagai berikut membuat buku panduan penumpang, penempelan stiker pada petunjuk fasilitas tanggap darurat dan menyediakan kotak P3K, membuat prosedur apabila ada penumpang yang tertinggal bus, melakukan sosialisasi fasilitas tanggap darura, dan melakukan survei kepuasan penumpang secara berkala untuk memantau tingkat kepuasan penumpang.

## V.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di lapangan, maka penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi PO Raya:
  - a. Dapat meningkatkan manajemen operasional;
  - b. Melakukan peremajaan armada dan memodifikasi body sesuai dengan tren-tren bus pada zaman sekarang agar tidak ketinggalan zaman;
  - c. Melakukan perbaikan dan pemeliharaan teratur terhadap fasilitas dan kualitas layanan untuk menjaga kepuasan penumpang yang tinggi;
  - d. Melakukan pelatihan dan peningkatan keterampilan bagi kru bus dan staf layanan penumpang untuk memastikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Pelatihan dapat mencakup keterampilan komunikasi, keramahan, penanganan konflik, dan pengetahuan berlalu lintas yang baik.
2. Bagi peneliti selanjutnya:
  - a. Dapat menyusun dokumen Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum pada PO Raya dikarenakan PO Raya belum mempunyai dokumen Sistem Manajemen Keselamatan Perusahaan Angkutan Umum;
  - b. Melakukan penelitian yang lebih luas dengan melibatkan lebih banyak perusahaan bus AKAP dan trayek berbeda.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan PO Raya dapat meningkatkan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penumpang dan mencapai keunggulan kompetitif di industri transportasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, L. D., & Deoranto, P. (2015). Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen AgroIndustri 4*: 74-81.
- Aritonang, L. R. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat. (2002). Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur. *Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat, SK.687/AJ.206/DRJD/2002*, 2–69.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2012). *Service, Quality Satisfaction*. Jogjakarta: Andi Offset.
- Hariyadi. (2017). *Kajian Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Bus Antar Kota Antar Provinsi Trayek Kota Medan – Kota Subulussalam*. Medan.
- Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*, 7 No. 1.
- Keputusan Menteri No. 35 TAHUN 2003. (2003). PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG DI JALAN DENGAN KENDARAAN UMUM. *Demographic Research*, 49(0), 1-33 : 29 pag texts + end notes, appendix, referen.
- Kitong, Jesicha Sheiby, J. T. dan F. M. (2015). *Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Antar Kota Antar Propinsi Dan Antar Kota Dalam Propinsi Di Terminal Malalayang Manado*. Manado.
- Kuncoro, M. (2003). *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta : Erlangga.
- Marzuki. (2017). *Analisa Kinerja Pelayanan Angkutan Mobil Penumpang Umum Antar Kota Trayek Blangkejeren-Kutacane*. Medan.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan No. 29 tahun 2015. (2016). Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek Dengan. *Kementrian Perhubungan Republik Indonesia*, 802, 1–17.
- Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2014 tentang Angkutan Jalan. (2014). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 74 tahun 2014 tentang

- Angkutan Jalan. *Kementerian Perhubungan*, 53(9), 1689–1699.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/5516/pp-no-74-tahun-2014>
- PM No 26 Tahun 2015. (2015). Tentang Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Jakarta. *Standar Keselamatan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan*, 13(3), 1576–1580.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- TribunJateng.com. (n.d.). *Kecelakaan Maut Bus Raya vs Motor*. Retrieved December 1, 2022, from <https://jateng.tribunnews.com/2022/09/14/pasutri-tewas-terseret-masuk-kolong-bus-raya-kecelakaan-maut-di-kalijambe-sragen-ini-kronologinya>
- UU No. 22 Tahun 2009. (2009). *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan* (p. 203).
- Warpani, 1990. (n.d.). *Merencanakan Sistem Perangkutan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Warpani, P. S. (2002). *Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*. Bandung: Penerbit ITB.
- Widiyanti, D. (2016). *Analisis Kinerja Pengoperasian Dan Pelayanan Bus Antar Kota Antar Provinsi (Akap) (Studi Kasus Pada Biro Perjalanan Umum (Bpu) "Rosalian Indah")*.
- Wijayanto, T. S. (2017). *Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Terhadap Penurunan Jumlah Penumpang (Studi Kasus Bus Antar Kota Antar Provinsi Trayek Solo – Yogyakarta)*.