

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan dan analisis data yang diuraikan sebelumnya

1. berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada pelayanan Bus Bhinneka Rute Cirebon – Bandung secara keseluruhan memiliki kinerja pelayanan yang tergolong kurang cukup dikarenakan yang tersedia saat ini ada beberapa yang tidak memenuhi standar Pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri No. 27 Tahun 2015.
2. Hasil analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius, untuk variabel kualitas pelayanan didapatkan bahwa item dengan prioritas perbaikan (Kuadran I) adalah sabuk keselamatan, fasilitas keselamatan (palu pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, fasilitas kesehatan berupa P3K, dan penumpang prioritas.
3. Hasil rekomendasi perbandingan antara observasi dan *Importance Performance Analysis* (IPA) PO Bus Bhinneka belum memenuhi standar pelayanan minimum pada PM 27 Tahun 2015. Untuk menyediakan fasilitas keselamatan seperti palu pemecah kaca, lampu senter, dan alat pemadam api ringan, menyediakan peralatan kesehatan berupa P3K, dan stiker fasilitas penumpang prioritas.

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

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain:

1. Dari hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pelayanan PO Bus Bhinneka untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan keselamatan.
2. Untuk penelitian selanjutnya dapat menjadi bahan untuk mengevaluasi kinerja operasionalnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amal, A. S. (2016). Evaluasi Kinerja Bus Patas Antar Kota Dalam Propinsi Po. Rukun Jaya ( Studi Kasus Trayek Surabaya - Blitar ). *Jurnal Media Teknik Sipil*, 14(2), 116. <https://doi.org/10.22219/jmts.v14i2.3701>
- Andhansari, P., Lubis, N., & Wijayanto, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang Bus Po. Haryanto Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis S1 Undip*, 3(2), 1–11.
- Bimrew Sendekie Belay. (2022). Pengaruh Pergerakan Angkutan Umum Terhadap Kinerja Lalu Lintas (Studi Kasus: Jalan Sam Ratulangi - Kota Ambon ). *γλκγ*, 8(8.5.2017), 2003–2005.
- Buamona, M. S., , Dr. Ir. James Timboeleng, D., & , Hendriek Karongkong, ST., M. (2018). *ANALISIS PELAYANAN TRANSPORTASI ANGKUTAN KOTA DI KOTA TERNATE*. 14, 63–65. <https://doi.org/10.15900/j.cnki.zylf1995.2018.02.001>
- Frans, J. H. (2016). *P6\_FRANS\_Kajian\_Tarif\_Angkutan*. 1(2), 185–198.
- Hafid, D. M., Badaron, S. F., & Syafei, I. (2022). Studi Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Teman Bus Koridor IV Kampus Teknik Unhas Gowa-Mall Panakkukang di Kota Makassar. *Jurnal Konstruksi: Teknik, Infrastruktur Dan Sains*, 1(6), 9–19. <https://pasca-umi.ac.id/index.php/kons/article/view/1096>
- Haryono, S. (2010). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ANGKUTAN UMUM (BUS KOTA) DI KOTA YOGYAKARTA. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(3), 2–14.
- Kadir Abdul. (2006). Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *Transportasi Peran Dan Dampaknya Dalam Pertumbuhan Ekonomi Nasional*, 1, 121–131.
- KEPUTUSAN MENTERI PERHUBUNGAN. (2003). Keputusan Menteri Perhubungan Nomor: Km. 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum. In *Zitteliana* (Vol. 18, Issue 1, pp. 22–27).
- Noeraini, I. A. (2016). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Surabaya. *Ilmu Dan Riset Manajemen, ISSN: 2461-0593*, 5(5), 1–17.
- Peraturan Menteri Perhubungan Indonesia No 27 Tahun Tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan*. (2015).
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri*

- Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.* <http://jdih.dephub.go.id/assets>. 2013.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2019). Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 15 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. *PM 15 Tahun 2019*, 13. [http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM\\_180\\_Tahun\\_2015.pdf](http://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/permen/2015/PM_180_Tahun_2015.pdf)
- Peraturan Pemerintah. (1993). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1993 Tentang Angkutan Jalan*. 1–56.
- Ritonga, D., Timboeleng, J. A., & Kaseke, O. H. (2015). Analisis Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas. *Jurnal Sipil Statik*, 3(1), 58–67. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/6797>
- Saverus. (2019). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Berupa Bus Bagong.
- Setyawan, R. A., & Atapukan, W. F. (2018). Pengukuran Usability Website E-Commerce Sambal Nyoss Menggunakan Metode Skala Likert. *Compiler*, 7(1), 54–61. <https://doi.org/10.28989/compiler.v7i1.254>
- Widjonarko, O. L. M. (2020). Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pelayanan BRT Trans Semarang. *Jurnal Teknik PWK*, 9(4), 243–250. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/pwk>