

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dapat dilakukan analisis data dan diuraikan sebagai berikut :

1. Karakteristik pengguna jasa angkutan pedesaan meliputi usia penumpang tertinggi usia 21-30 tahun sebesar 35%, jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan sebesar 63%, asal dan tujuan perjalanan tertinggi yaitu Balaraja dengan tujuan Curug 53%, pekerjaan tertinggi yaitu pelajar atau mahasiswa sebesar 38%, maksud perjalanan tertinggi yaitu sekolah sebesar 29%, dan alasan menggunakan angkutan pedesaan yaitu karena murah sebesar 38%.

2. Tingkat pelayanan dan kepentingan penumpang angkutan pedesaan Kabupaten Tangerang berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Servqual* yaitu :

- a. Nilai Gap antara kinerja dan harapan penumpang angkutan pedesaan di Kabupaten Tangerang menunjukkan nilai negatif yang berarti bahwa kinerja pelayanan angkutan pedesaan belum mampu memenuhi harapan penumpang. Pada dimensi kualitas pelayanan diperoleh hasil Gap bahwa masih belum cukup memuaskan pada dimensi *Tangibles*, dimana berkaitan langsung dengan sarana dan prasarana fisik kualitas pelayanan angkutan pedesaan, diantaranya kondisi dari armadanya sudah terlalu tua, kurangnya kebersihan dan perawatan lebih dari mesin, roda, transmisi serta sistem rem kendaraan yang membuat penumpang kurang nyaman dengan hal tersebut. Selain itu kenaikan biaya operasional dan tingginya permintaan angkutan desa di suatu wilayah membuat penyedia jasa menaikkan tarifnya dikarenakan penumpang memiliki sedikit pilihan alternatif. Didapatkan perolehan nilai Gap sebagai berikut :

Kehandalan (*Reliability*) = -0,9750

Daya Tanggap (*Responsiveness*) = -0,9150

Jaminan ( <i>Assurance</i> )	= -0,7754
Empati ( <i>Emphaty</i> )	= -0,8438
Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	= -1,0208

- b. Pada nilai kualitas jasa pelayanan didapatkan nilai tertinggi pada atribut A12 (rute angkutan yang tidak terlalu panjang) dengan nilai 0,870 sedangkan nilai kualitas jasa pelayanan terendah terdapat pada A8 (kejelasan identitas pengemudi dan kendaraan) dengan nilai 0,614.
3. Prioritas utama dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan metode *Index Potential Gain Customer Value* (IPGCV) untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang diharapkan oleh penumpang adalah pembuatan kartu identitas pengemudi, sistem pemantauan GPS, sistem laporan dan penanganan pengemudi, sistem informasi digital di tempat pemberhentian, sistem penanda rute, analisis kebutuhan penunjang fasilitas, konsultasi dengan pemangku kepentingan, jadwal pembersihan rutin, peningkatan pelayanan kebersihan dan program perawatan rutin kendaraan.

## V.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang diperoleh, maka peneliti mengusulkan saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Memperbaiki atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Dari hasil Gap negatif penumpang belum merasa puas, sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. setiap keputusan yang diambil, hendaknya pihak penyedia jasa angkutan pedesaan Kabupaten Tangerang banyak melakukan koordinasi dan perhitungan yang matang.
2. Memperbaiki infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung pengoperasian angkutan.
  - a. Melakukan peremajaan armada
  - b. Menjaga kondisi armada agar tetap baik dan prima
  - c. Menjaga kebersihan armada dan menyediakan tempat duduk yang nyaman demi menjamin keamanan barang bawaan penumpang.

3. Mengadakan Pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dan etika pengemudi saat di jalan dan berkendara. Selain itu pengemudi, penumpang serta penyedia jasa angkutan juga harus memperhatikan peraturan dan aspek-aspek yang sudah ditetapkan dalam PM 29 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirotul MHM, M.H.M. and Agustin, T., 2009. Analisis Variabel Layanan Angkutan Umum Bus Kota Menurut Persepsi Penumpang dengan Teknik Stated Preference (Studi Kasus Angkutan Umum Bus di Kota Surakarta). *Media Teknik Sipil*, 6(1).
- Ariesandi, J.A., Resita, R. and Salsabila, Z., 2020. Kebijakan Transportasi Umum (Angkot) Untuk Menanggulangi Kemacetan Jalan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 11(2), pp.77-82.
- Awaludin, M., Mantik, H. and Fadillah, F., 2023. Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan. *JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 10(1), pp.89-106.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Tangerang, 2020. Kabupaten Tangerang Dalam Angka 2021. Kabupaten Tangerang : Badan Pusat Statistik
- Devani, V. and Rizko, R.A., 2016. Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode customer satisfaction index (csi) dan potential gain in customer value (pgcv). *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), pp.24-29.
- Djunaidi, M., Setiawan, E. and Hariyanto, T., 2006. Analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan fuzzy service quality dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), pp.139-146.
- Fitriyanti, A. and Judiantono, T., 2017. Evaluasi Tingkat Pelayanan Angkutan Umum Penumpang di Kota Cimahi. *Prosiding Perencanaan Wilayah dan Kota*, pp.456-464.
- Haryono, S., 2010. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7(1), pp.1-14.
- Irnandha, A., 2016. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan Jasa Pengiriman Jalur Darat (Studi Kasus Kepuasan Pelanggan Jne Cabang Hijrah Sagan Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia (JMBI)*, 5(6), pp.660-669.

- Kementerian Perhubungan. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 98 Tahun 2013 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek. Jakarta
- Magdalena, M. and Dananjojo, I., 2017. Pengaruh Gender terhadap Persepsi Mengenai Fasilitas Jarak Berjalan di Lokasi Penentuan Titik Simpul Kereta Api dan BRT di Bandar Udara Banjarbaru. *Jurnal Transportasi Multimoda*, 14(3), pp.121-128.
- Menteri Perhubungan. 2003. Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 35 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Di Jalan Dengan Kendaraan Umum. Jakarta
- Mutiawati, C., 2019. *Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya*. Deepublish.
- Pattisinai, A.R., 2021. Evaluasi Kualitas Pelayanan Angkutan Pemukiman Yang Melayani Di Kawasan Perumahan Citraindah City, Kabupaten Bogor. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 3(2), pp.47-54.
- Peraturan Pemerintah. 2014. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2014 Tentang Angkutan Jalan. Jakarta
- Rohaeni, H. and Marwa, N., 2018. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), pp.312-318.
- Saputra, D.Y., Widyaningrum, D. and Hidayat, H., 2022. Analisis kualitas pelayanan pelanggan dengan metode Servqual dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV) Studi kasus outlet Yossmi Dimsum. *Jurnal Serambi Engineering*, 7(2).
- Setijaningrum, E., 2009. Inovasi Pelayanan Publik. *PT. Medika Aksara Globalindo*.
- Tandirerung, I., Ramba, J., Rahman, R. and Ali, N., 2019. Pelayanan Penumpang Angkutan Umum Kota Trayek Sudiang-Sentral Kota Makassar. *Paulus Civil Engineering Journal*, 1(2), pp.19-26.
- Tasunar, N., 2006. Kualitas Pelayanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan Pada Pangkalan Pendaratan Ikan (Ppi) Moro Demak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 5(1), pp.41-62.
- Taufikurrahman, T., 2016. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Di Kota Malang. *Prosiding Semnas Hasil Penelitian*.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta

Widayanti, F.R. and Pattisinai, A.R., 2021. Analisis Pelayanan Angkutan Kota Trayek Terminal Tambak Osowilangun. *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 3(2), pp.77-82.