

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

1. Hasil penilaian kondisi eksisting pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto mendapatkan nilai 68, maka dari itu pengelola terminal masih perlu meningkatkan kinerja pelayanannya.
2. Penilaian pelayanan pada Terminal Bulupitu Purwokerto menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 6 pelayanan yang masuk pada kuadran I (Prioritas utama). Pada kuadran II (Prioritas kedua) terdapat 10 pelayanan. Pada kuadran III (Prioritas ketiga) terdapat 4 pelayanan. Pada kuadran IV (Prioritas ke empat) terdapat 12 pelayanan.
3. Sesuai hasil analisis untuk meningkatkan jenis pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto yang dianggap penting dan kinerjanya masih belum sesuai harapan bahkan dianggap buruk oleh pengguna terminal yaitu; area merokok, pelayanan pusat informasi, informasi angkutan lanjutan, informasi gangguan perjalanan mobil bus, tempat penitipan barang dan fasilitas untuk disabilitas.

V.2 Saran

1. Dari hasil penilaian jenis pelayanan Terminal Bulupitu Purwokerto masih diperlukan adanya peningkatan kinerja pada pelayanannya untuk mencapai kinerja dari nilai kepuasan dan harapan dari pengguna terminal sehingga dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antaranews (2014) *Terminal Purwokerto Bakal Dilengkapi Taman Lalu Lintas*. Available at: <https://jateng.antaranews.com/berita/95985/terminal-purwokerto-bakal-dilengkapi-taman-lalu-lintas> (Accessed: 9 February 2022).
- Balaka, R., Laode M. Nurrakhmas Arsyad. and Gumelar, L. M. A. (2018) 'Analisa Kinerja Pelayanan Terminal Baruga di Kota Kendari', *Jurnal Stabilita*, 6(2), pp. 17-30.
- Fudla, D. V., Maimunah, S. and Baharuddin, A. (2021) 'Evaluasi Kinerja Terminal Leuwipanjang Kota Bandung', *Jurnal Teknologi Transportasi dan Logistik*, 2(1), pp. 65–78. doi: 10.52920/jttl.v2i1.31.
- Imam Afifudin, Shanti Kirana, N. U. (2017) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Terminal Seruni Kota Cilegon', *Jurnal Teknik Industri*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2015a) *Peraturan menteri Perhubungan republik Indonesia Nomor PM 132 Tahun 2015*.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia (2015b) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia PM 40 Tahun 2015 Tentang Standar Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) *Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2013) *Peraturan Pemerintah Nomor 79 Tahun 2013 Jaringan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Pramesti, G. (2014) *Kupas Tuntas Data Penelitian dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Salim, A. (2000) *Manajemen Transportasi*. 2nd edn. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono (2014) *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Valerie A. Zeithaml, Mary Jo Bitner, D. D. G. (2009) *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston: McGraw Hill.
- Yola, M. and Budianto, D. (2016) 'Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan

- Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), p. 301. doi: 10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013.
- Yusup, F. (2018) 'Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif', *Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), pp. 53–59. doi: 10.21831/jorpres.v13i1.12884.
- Zein, Yasyifa, Khozi, Harahap, Badruzzaman, D. (2019) 'Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS', *Jurnal Teknologi Pendidikan dan Pembelajaran*, 4, pp. 3–12.