

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis data kinerja operasional berupa analisis factor muat (*load factor*), waktu tempuh (*travel time*), kecepatan perjalanan, waktu antara (*headway*) didapatkan hasil hanya waktu tempuh yang sudah sesuai dengan SK Dirjen Hubdat Nomor 687/AJ.206/DRJD/2002 sementara dari aspek *load factor*, kecepatan perjalanan, *headway* belum sesuai.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius, untuk variable kualitas pelayanan didapatkan bahwa item dengan prioritas perbaikan (Kuadran I) adalah Ketersediaan CCTV, Kebersihan halte dan bus, Ketersediaan tempat duduk di halte, Fasilitas AC di dalam bus, Waktu tunggu pengguna hingga mendapat kendaraan, Kecepatan perjalanan, System pembayaran/metode pembayaran yang dipakai sekarang. Item yang dipertahankan kinerjanya (Kuadran II) adalah Identitas kendaraan yang terpasang di kendaraan berupa nama trayek dan nomor kendaraan, Fasilitas keselamatan (martil pemecah kaca, tabung pemadam kebakaran, tombol pembuka pintu otomatis), Fasilitas pegangan penumpang berdiri, Harga tarif yang terjangkau, Ketersediaan kursi prioritas, Bus Trans Metro Bandung berhenti pada tempat yang disediakan (*shelter TMB*). Item yang tidak terlalu penting menurut responden namun masih memerlukan perbaikan (Kuadran III) yaitu Lampu Penerangan di halte, Informasi layanan pengaduan berupa stiker yang berisi nomer telepon/wa petugas, Fasilitas kesehatan berupa kotak P3K, Ruang khusus untuk kursi roda, Informasi pelayanan berupa lokasi halte, jadwal keberangkatan, kedatangan kendaraan dan rute koridor, Ketepatan dan kepastian jadwal

keberangkatan, Kemudahan perpindahan /aksesibilitas pengguna saat berpindah rute koridor dari tempat berangkat hingga tujuan akhir. Sementara tidak ada item kualitas pelayanan dengan kinerja yang berlebihan (Kuadran IV)

3. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan Importance Performance Analysis (IPA) yang disajikan dalam bentuk diagram kartesius, untuk variable penerapan protokol kesehatan didapatkan bahwa item dengan prioritas perbaikan (Kuadran I) adalah Ketersediaan handsanitizer di dalam bus, selalu memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum menggunakan jasa layanan angkutan umum, Penggunaan sistem pembayaran non-tunai, Memberikan tanda/marka pada kursi untuk pembatasan jarak penumpang, menggunakan handsanitizer atau mencuci tangan sebelum memasuki kendaraan. Item yang dipertahankan kinerjanya (Kuadran II) adalah Petugas mengenakan masker saat bertugas, Penumpang selalu menggunakan masker saat di kendaraan, Selalu menjaga jarak antar penumpang. Sementara itu tidak ada item Penerapan Protokol Kesehatan yang memerlukan perbaikan namun tidak dianggap penting oleh responden dan item dengan kinerja yang berlebihan.

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 operator (Dinas Perhubungan Kota Bandung) untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan.
2. Membuat iklan masyarakat tentang ajakan naik Trans Metro Bandung di media sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, H. A. (1993) "Manajemen Transportasi," Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Badan Pusat Statistik Kota Bandung (2018). Tersedia pada: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/17/172/1/jumlah-kendaraan-bermotor-jenis-sepeda-motor-dan-scooter.html> (Diakses: 26 Desember 2021).
- _____ (2020). Tersedia pada: <https://bandungkota.bps.go.id/indicator/12/32/1/jumlah-penduduk.html> (Diakses: 26 Desember 2021).
- Cut Mutiawati, dkk. (2019) Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Jalan Raya. Deepublish.
- Direktorat Jenderal Bina Marga (1990) "Perjalanan Lalu Lintas Direktorat Jenderal Bina Marga," Direktorat Jenderal Bina Marga, (001).
- Dirjen Hubdat (2002) Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan dalam Trayek Tetap dan Teratur. Tersedia pada: <http://hubdat.dephub.go.id/keputusan-dirjen/tahun-2002/423-sk-dirjen-no-687aj>.
- Djaslim, S. (2006) "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa," Bandung: CV. Linda Karya.
- Gultom, hansen samuel arbeto dan tri basuki joewono (2014) "Kualitas Pelayanan Halte," 2014, 14(1), hal. 69–78.
- Kotler, P. dan Keller, K. L. (2007) "Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas," Jakarta: indeks.
- Miro, F. (2005) "Perencanaan transportasi untuk Mahasiswa," Perencanaan dan Praktisi, Erlangga, Jakarta.
- Payne, A. (2000) "Pemasaran Jasa," Alih Bahasa Fandy Tjiptono. Jakarta: Penerbit Andi.
- Pusat Pengembangan Infrastruktur Wilayah II (2021) Profil Kota Bandung. Tersedia pada: <http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-besar/16> (Diakses: 2

Februari 2022).

Putra, W. (2020) Miris Melihat Kondisi Halte Trans Metro Bandung. Tersedia pada: <https://news.detik.com/foto-news/d-5063110/miris-melihat-kondisi-halte-trans-metro-bandung> (Diakses: 26 Desember 2021).

Republik Indonesia (2009) "UU no.22 tahun 2009."

Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1989) "Metodologi penelitian survei," Jakarta: LP3ES.

Suci, R. (2019) Bandung Kota Termacet ke-14 di Asia. Tersedia pada: <https://www.jurnaljabar.id/bewara/bandung-kota-termacet-ke-14-di-asia-b1Xoh9bKU> (Diakses: 26 Desember 2021).

Sudijono, A. (2003) Pengantar Evaluasi Pendidikan, Jakarta: Raja Grafindo.

_____ (2009) "Qualitative and Quantitative Research Methods R and D (in Indonesian: Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R and D)." Alfa Beta Bandung.

Sugiyono (2016) "Metode Penelitian Manajemen (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research, dan Penelitian Evaluasi)," Bandung: Alfabeta Cv.

Sujarweni, V. W. (2014) Metode Penelitian: Lengkap, praktis, dan mudah dipahami. Yogyakarta: Pustaka baru press.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (1996) "Kualitas Pelayanan," Bumi Aksara, Jakarta.

Vuchic, V. R. (1981) "Urban Public transportation Systems and Technology. By Prentice-Hall," Inc., New Jersey.

Vuchic, V. R. (2017) Transportation for livable cities. Routledge.

Warpani, S. P. (2002) Pengelolaan lalu lintas dan angkutan jalan. Penerbit ITB.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. dan Parasuraman, A. (1988) "Communication and control processes in the delivery of service quality," Journal of marketing, 52(2), hal. 35–48.