

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Adapun simpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Standar Pelayanan Minimum Bus Transjakarta, Terbukti bahwa Masyarakat belum puas terhadap Standar Pelayanan Minimum pada Bus *Single PT* Transportasi Jakarta dengan dibuktikan menggunakan *Importance Performance Analysis* bahwa nilai tingkat kepuasan responden sebesar 98,46% artinya kurang dari 100% dan pelayanan belum memadai.
- b. Standar Pelayanan Minimum Bus Transjakarta dikelompokkan kedalam 4 kaudran sebagai berikut:
 1. Dari 17 item pertanyaan yang diteliti terdapat 4 item yang masuk kedalam kuadran prioritas utama dan harus dilakukan pembenahan atau perbaikan, ke 4 item tersebut adalah Identitas Kendaraan dengan nilai rata – rata x sebesar 3,81 dan y sebesar 4,06, Pembatas kapasitas daya angkut penumpang dengan nilai rata – rata x sebesar 3,79 dan y sebesar 4,08, Tersedianya Stiker Panduan dan Larangan di Dalam Bus dengan nilai rata – rata x sebesar 3,68 dan y sebesar 4,03 dan Jarak Halte dengan Bus saat penumpang naik atau turun dari bus dengan nilai rata – rata x sebesar 3,82 dan y sebesar 4,08.
 2. Terbukti bahwa terdapat 6 item Standar Pelayanan Minimum yaitu Tersedianya Palu Pemecah Kaca, Tersedianya APAR (Alat Pemadam Api Ringan), Lokasi Penempatan APAR (Alat Pemadam Api Ringan), Informasi Penggunaan APAR (Alat Pemadam Api Ringan), Suhu Dalam Ruangan Bus dan Kemiringan Lantai Bus yang pelaksanaannya berada pada tingkat tinggi dan sesuai dengan minat kepuasan masyarakat pengguna bus Transjakarta sehingga perusahaan cukup mempertahankan item tersebut karena dianggap sangat penting dan sesuai harapan.

3. Terbukti bahwa terdapat 3 item Standar Pelayanan Minimum yang termasuk dalam kuadran C yaitu Kaca Film Pelapis Kaca Bus , Lokasi Penempatan Palu Pemecah Kaca, dan Tombol Pintu Darurat yang pelaksanaannya berada pada tingkat tinggi tetapi, minat dan tingkat kepentingan masyarakat kurang. Item variabel Standar Pelayanan Minimum yang termasuk dalam kuadran C tidak perlu untuk dilakukan pembenahan.
4. Terbukti bahwa terdapat 4 item Standar Pelayanan Minimum yang termasuk kedalam kuadran D yaitu Fasilitas Kesehatan (Kotak P3K), Tersedianya Sistem Informasi Tanggap Darurat, Kenyamanan Dalam Bus, dan Kemiringan Lantai Bus. Dalam pelaksanaannya minat kepentingan masyarakat kurang terhadap pelayanan yang terdapat dalam bus Transjakarta dan kinerja bus Transjakarta yang belum memadai.

V.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, peneliti memberikan saran, antara lain:

- a. Pihak PT. Transportasi harus lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pengguna bus Transjakarta. Peningkatan pelayanan sebaiknya segera dilakukan agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan dan pelanggan tetap bertahan bahkan semakin bertambah.
- b. Item – item Standar Pelayanan Minimum yang terdapat pada bus Transjakarta dan dianggap dapat memuaskan pelanggan sebaiknya tetap dipertahankan sehingga pihak bengkel akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang.
- c. Perlu adanya perbaikan atau pembaharuan yang merupakan prioritas utama seperti: Identitas, Pembatas kapasitas daya angkut penumpang, Tersedianya Stiker Panduan dan Larangan di Dalam dan Jarak Halte dengan Bus saat penumpang naik atau turun dari bus.
- d. Pengguna kursi roda dianjurkan untuk menggunakan bus tingkat Transjakarta, karena desain bus tingkat Transjakarta memiliki jarak dengan permukaan

jalan yang relatif rendah. Selain itu bus tingkat juga dilengkapi dengan fasilitas tambahan untuk akses naik-turun pengguna kursi roda.

- e. Pihak PT. Transportasi Jakarta untuk mengadakan riset secara periodic, pada umumnya pengukuran kepuasan pelanggan yang berskala besar, dapat dilakukan sekali atau dua kali dalam setahun. Pengukuran kepuasan masyarakat adalah salah satu metode evaluasi bus Transjakarta untuk lebih baik. terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2013). “ Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik “. Rineka Cipta. Jakarta
- Berry, L.L., Zeithaml, V.A. and Parasuraman, A. (1985), “Quality counts in services too”. Business Horizons.
- Dimas Pamungkas Dan Elisabeth Diah K. “Evaluasi Tarif Angkutan Umum Penumpang Kota Semarang (Studi Kasus Bus Patas Ac Rute Banyumanik – Pasar Johar Dan Pucang Gading – Ngaliyan)“.
- Fandy Tjipto. (2004). “ Strategi Pemasaran ”. Yogyakarta
- Gasperz, Vincent. (1997). “Manajemen Kualitas”. PT Gramedia Oustaka Utama: Jakarta
- <http://news.metrotvnews.com/read/2016/06/20/545328/ahok-sebut-transportasi-jakarta-paling-parah> (diakses pada tanggal 15/07/2016 pukul 15.38 WIB)
- Irawan. (2005). “Asas-asas Marketing”. Liberty. Yogyakarta.
- J. Paul Peter, Jerry C. Olson. (1999). “[Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran](#)”.
- John A. Martilla and John C. James. (1977). “*Importance-Performance Analysis*” Journal of Marketing.
- Kinrear, T. 1991. “Marketing Research. An Applied Approach”. USA
- Kotler, Philip. (1997). (Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, Ronny A. Rusli) “Manajemen Pemasaran, jilid 2”. PT Prenhallindo. Jakarta
- Miro, F. 2005. “Perencanaan Transportasi untuk Mahasiswa, Perencana, dan Praktisi”. Erlangga. Jakarta.
- Mowen, John C., dan Minor, Michael, (2002). “Consumer Behavior”. 5th Edition. Upper Saddle River. Prentice Hall, Inc. New Jersey
- Nasution, S., Prof. Dr. MA. (2003). “Metode Research (Penelitian Ilmiah), Edisi Keenam”. Penerbit Bumi Aksara. Bandung
- Nasution, M. Nur. (2004). “Manajemen Jasa Terpadu”. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Parasuraman, A. Valerie. (2001). (Diterjemahkan oleh Sutanto) “*Delivering Quality Service*”. The Free Press, New York.
- Schiffman dan Leslie L Kanuk. (1997). "Consumer Behavior". Prentice Hall. New Jersey.

Sekaran, Uma. (2011). "Research Methods for business Edisi I and 2". Salemba Empat. Jakarta

Stemvelt, Robert C. (2004). (Diterjemahkan oleh Purwoko) *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon, Massachusetts.

Sugiyono. (2014). "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D". Alfabeta. Bandung

___ Peraturan Gubernur No.103 Tahun 2007 "Pola Transportasi Makro (PTM) sebagai perencanaan umum pengembangan sistem transportasi di wilayah DKI Jakarta".

___ Peraturan Gubernur No.35 Tahun 2014 "Standar Pelayanan Mutu Unit Pengelola Transjakarta – Busway".

___ UU No.22 Tahun 2009. "Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan"

Warpani, Suwardjoko P. 2002. "Pengelolaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan". Bandung.

___ Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor 10 tahun 2012 yaitu tentang "Standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan"

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Thesa Hafid Pratama
Tempat / Tanggal Lahir : Tegal / 10 Mei 1994
Jenis Kelamin : Laki - laki
Agama : Islam
Status : Lajang
Alamat : Desa Jatinegara Rt. 04/ Rw. 01 Kec. Jatinegara
Kab. Tegal – Jawa Tengah
Telp : 085842009159
E-mail : thesa.hp@gmail.com

Susunan Keluarga

- a. Nama Ayah : Hikmat Rohmana
Pekerjaan : PNS
- b. Nama Ibu : Sri Hindarsih
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- c. Nama Saudari : 1. Syifa Hindriana
2. Maitsha Defa Hindriana

Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal

2000 – 2006 : SD NEGERI 02 JATINEGARA
2006 – 2009 : SMP NEGERI 01 JATINEGARA
2009 – 2012 : SMK NEGERI 2 SLAWI
2012 - Sekarang : POLITEKNIK KESELAMATAN TRANSPORTASI
JALAN

Pendidikan Non Formal

1. Pelatihan Student Vokasi
2. On Job Training di PT. Transportasi Jakarta. Transportasi Jakarta bidang Evaluasi Pengendalian Sarana

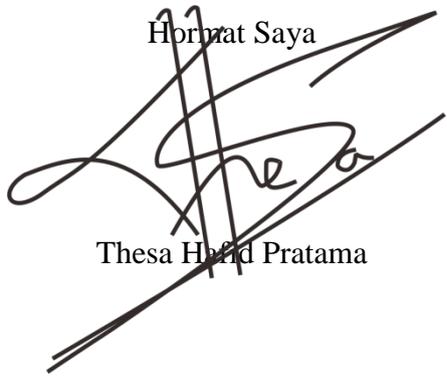
Pengalaman Berorganisasi

1. Ketua DKR Jatinegara Periode 2011/2012
2. Pradana Putra SMK N 2 Slawi Periode 2010/2011
3. Pengurus Batalyon Korps Taruna Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan Tahun 2013-2014 dan 2014-2015

Demikian Daftar Riwayat Hidup (DRH) ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata terdapat keterangan yang tidak benar, saya bersedia mempertanggungjawabkannya.

Tegal, 17 Agustus 2016

Hormat Saya



Thesa Hafid Pratama