

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian Kinerja Pelayanan Trans Banyumas Koridor I menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) memiliki tingkat kesesuaian sebesar 95,71% yang termasuk dalam kriteria nilai Tki 70,01% - 99,9% yaitu Puas. Hal ini diartikan bahwa penumpang puas terhadap pelayanan Trans Banyumas Koridor I. Penilaian Kinerja Pelayanan Trans Banyumas Koridor I menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki nilai kepuasan 79,94% yang termasuk dalam kriteria 66% - 80,99% yaitu Puas. Hal ini diartikan bahwa penumpang puas terhadap Trans Banyumas Koridor I. Dari kedua metode tersebut belum bisa dikatakan sangat puas kinerja pelayanannya, karena masih ada beberapa aspek yang kinerjanya diperlukan penanganan.
2. Hasil penilaian penumpang yang dominan terhadap kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) memiliki kesamaan. Hasil penilaian penumpang meliputi aspek keselamatan yaitu keahlian/keterampilan pengemudi Bus, aspek keselamatan yaitu pegangan tangan (Hand Grip) yang berada di dalam Bus, aspek kenyamanan yaitu kapasitas angkut penumpang pada bus, aspek keterjangkauan yaitu kemudahan dalam mencapai halte, dan aspek kesetaraan yaitu kursi prioritas yang ada pada bus.
3. Rekomendasi yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I yaitu yang pertama, perlu diadakannya Diklat dan bimbingan teknis secara berkala bagi pengemudi. Kedua, penambahan bantalan busa pada pegangan tangan (*Hand Grip*). Ketiga, melakukan kajian ulang terhadap kapasitas angkut Trans Banyumas. Keempat, melakukan peninjauan Kembali terhadap kebutuhan halte berdasarkan permintaan penumpang dan lokasi bangkitan penumpang Kelima, memberikan sosialisasi terkait aturan yang ada terdapat di Trans

Banyumas seperti aturan penggunaan kursi prioritas, larangan makan atau minum, dan aturan lainnya pada media sosial ataupun sosialisasi secara langsung di halte Trans Banyumas.

## **V.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Usulan yang diberikan oleh penumpang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I.
2. Rekomendasi yang diberikan oleh penulis dapat dipertimbangkan dan digunakan sebagai acuan perbaikan kinerja pelayanan Trans Banyumas Koridor I.
3. Penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengoptimalan jumlah dan lokasi halte, serta mengenai kapasitas angkut penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

Algadrie, M.I. (2020) *Identifikasi Perubahan Pola Pergerakan Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bandung*, UNIKOM. Bandung. Available at: <https://elibrary.unikom.ac.id/id/eprint/3877/>.

Alim Irhamna, S. (2017) 'Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Perekonomian Masyarakat Sekitar Objek Wisata di Dieng Kabupaten Wonosobo', *Economics Development Analysis Journal*, 6(3), pp. 320–327. Available at: <https://doi.org/10.15294/edaj.v6i3.22277>.

Amin, J. (2021) *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Indomie di Kecamatan Tarumajaya*, STIE. Jakarta. Available at: <https://www.ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang/article/view>

Amri, F. (2023) *Analisis Preferensi Masyarakat Dalam Menggunakan Jasa Transportasi Publik Di Kabupaten Banyumas (Studi Kasus pada Layanan ...*, *repository.uinsaizu.ac.id*. Purwokerto. Available at: [http://repository.uinsaizu.ac.id/18078/1/Faisal\\_Amri\\_Analisis\\_Preferensi\\_Masyarakat\\_dalam\\_menggunakan\\_jasa\\_transportasi\\_publik\\_di\\_Kabupaten\\_Banyumas\\_%28Studi\\_Kasus\\_pada\\_Layanan\\_Bus\\_Trans\\_banyumas%29.pdf](http://repository.uinsaizu.ac.id/18078/1/Faisal_Amri_Analisis_Preferensi_Masyarakat_dalam_menggunakan_jasa_transportasi_publik_di_Kabupaten_Banyumas_%28Studi_Kasus_pada_Layanan_Bus_Trans_banyumas%29.pdf).

Aprileny, I., Arifiani, P.N. and Emarawati, J.A. (2022) 'Pengaruh Variasi Menu, Store Atmosphere Dan Citra Restoran Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Konsumen: Restoran Bijin Nabe By Tsukada Nojo Plaza Senayan, Jakarta)', *Ikraith-Ekonomika*, 5(3), pp. 108–116. Available at: <https://doi.org/10.37817/ikraith-ekonomika.v5i3.2446>.

BPS (2023) *Kabupaten Banyumas Dalam Angka 2023*, BPS Kabupaten Banyumas. Edited by B.P.S.K. Banyumas. Kabupaten Banyumas: BPS Kabupaten Banyumas/ BPS-Statistics of Banyumas Regency.

Budiyanto (2020) *Diklat Fungsional Statistik Tingkat Ahli Angkatan 21 Materi Pelengkap Modul Statistik Deskriptif – SPSS*, Pusdiklat BPS. Jakarta: Pusdiklat BPS. Available at: <https://doi.org/10.4337/9781800377486.spss>.

Darmawan, A. (2018) 'Pembangunan Sarana Dan Prasarana Transportasi Di Desa Terisolir (Desa Sarongan , Banyuwangi , Jawa Timur )', *Jurnal AKP*,

8(1), pp. 79–97.

Farqih, Z. (2020) *Identifikasi Persepsi Masyarakat Terhadap Oplet Di Kota Pontianak, Institut Teknologi Nasional*. Pontianak.

Firmansyah, A.I. (2020) *Kajian Pengoperasian Angkutan Umum Bus Antar Kota Ekonomi Trayek Lamongan Bojonegoro Pada Saat Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus: Rute Pasar Babat - Terminal Rajekwesi ) Trayek Lamongan Bojonegoro Pada Saat Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus: Rute Pasar Babat, Universitas Muhammadiyah Surabaya*. Surabaya. Available at: <https://repository.um-surabaya.ac.id/8060/>.

Ginting, V.D. *et al.* (2022) 'Integrasi Pelayanan Teman Bus Terhadap Kawasan Strategis Pariwisata Nasional di Bali', *Jurnal Rekayasa Sipil dan Lingkungan*, 6, pp. 176–190. Available at: <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/JRSL/index>.

Hadi, S., Ramadhanu, A. and Putra, R.B. (2020) 'Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Untuk Mengukur Kualitas Sistem Informasi Ulangan Harian', *Sistem Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(4), pp. 60–69. Available at: <https://doi.org/10.31933/JEMSI>.

Handayani, M. *et al.* (2023) 'Sosialisasi dan Pengenalan Aplikasi Pengolahan Data SPSS pada Mahasiswa Administrasi Kesehatan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan', *JIPM: Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(2), pp. 25–31. Available at: <https://e-journal.nalanda.ac.id/index.php/jipm>.

Handayani, N., Sylviana, R. and Rahmanto, R.H. (2023) 'Evaluasi Kinerja Angkutan Umum Di Kota Banjar Studi Kasus Angkutan Perkotaan', *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 5(2), pp. 10–20.

Harahap, A.R. (2022) *Analisis Jumlah Penumpang dan Penentuan Lokasi Pada Halte Trans Metro Deli Koridor V Berbasis Metode Set Covering Problem*. Medan. [ma.ac.id/bitstream/123456789/18005/4/178150119](https://ma.ac.id/bitstream/123456789/18005/4/178150119) - Azdi Rihadi Harahap - Fulltext.pdf.

Hayat, E.S. (2020) *Analisis Preferensi Konsumen Terhadap Penggunaan Jasa Transportasi Bus Rapid Transit ( BRT ) Trans Jateng ( Studi Kasus BRT*

*Trans Jateng Koridor 1 Purwokerto-Purbalingga* ). Purwokerto. Available at: <https://eprints.uinsaizu.ac.id/6851/>.

Kasmari and Marlien, R.A. (2018) 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Universitas Stikubank Semarang', *Jurnal Dinamika Teknik*, 11(1), pp. 22–38.

Kinasih, R.K. and Permata, S. (2022) 'Aplikasi IPA dan CSI untuk Penentuan Prioritas Perbaikan Kinerja Terminal 2 Bandara Internasional Soekarno - Hatta di Masa Pandemi Covid-19', *Rekayasa Sipil*, 11(1), p. 17. Available at: <https://doi.org/10.22441/jrs.2022.v11.i1.03>.

Kurniawan, N.A. and Febrianti, A. (2022) 'Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Trans Shuttle Menggunakan Metode Importance Performance Analysis ( IPA )', *Diseminasi FTI*, (1), pp. 1–10. Available at: <https://eproceeding.itenas.ac.id/index.php/fti/article/view/1028>.

Mahardi, P., Sudiby, T. and Widayanti, F.R. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Bus Kota Surabaya Berdasarkan Persepsi Pengguna Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)', *Publikasi Riset Orientasi Teknik Sipil (Proteksi)*, 1(1), pp. 22–29. Available at: <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>.

Mar'atusholihah, S. and Ismaili, A.F. (2020) 'Evaluasi Kebutuhan Dan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum Penumpang Kota Tasikmalaya', *Inersia: Jurnal Teknik Sipil*, 12(1), pp. 45–57. Available at: <https://doi.org/10.33369/ijts.12.1.45-57>.

Marta, F. (2018) 'Analisis Pengaruh Halte Bus Rapid Transit (BRT) Terhadap Nilai Lahan Di Koridor II Trans Metro Pekanbaru', *Skripsi*, pp. 1–186.

Nugroho, Z.A.H.R.B. (2020) *Kalibrasi Matriks Asal Tujuan (Mat) Berdasarkan Jumlah Data Arus Lalu Lintas*. Bandung. Available at: [http://eprints.itenas.ac.id/997/5/05\\_Bab\\_2\\_222016027.pdf](http://eprints.itenas.ac.id/997/5/05_Bab_2_222016027.pdf).

Nurmiati, Z. and Harun, M. (2019) 'Efektivitas Pelayanan Angkutan Umum Pedesaan Trayek Pamboang – Pasar Sentral Majene', *Bandar: Journal of Civil Engineering*, 1(2), pp. 20–25.

Pahlevi, K. and Yuniarti, N.D. (2020) 'Analisis Willingness To Pay Pengguna Jasa Bus Rapid Transit (Brt) Banjarkakula Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya (Willingness Wwww.kemkes.go.id. (2020). Analisis Willingness To Pay Pengguna Jasa Bus Rapid Transit (Brt) Banjarkakula Dan Faktor-Faktor Y', *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pembangunan*, 3(1), pp. 80–97.

Panuntun, ronggo (2023) *Evaluasi Kinerja Operasional Bus Rapid Transit ( Brt ) Trans Banyumas Koridor Pasar Pon-Terminal Ajibarang ( Operational Evaluation Of Bus Rapid Transit ( Brt ) Trans Banyumas Corridor Pasar Pon-Ajibarang Terminal ) Ronggo Panuntun Evaluasi Kinerja Operas.* Universitas Islam Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan (2015) *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 27 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 10 TAHUN 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.* Indonesia.

Pratama, M.R. (2021) 'Evaluasi Halte Bus Trans Metro Deli Koridor 5 Medan Lapangan Merdeka - Tembung terhadap Naik Turun Penumpang Trans Metro Deli', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Teknik (JIMT)*, 1(November), pp. 1–13.

Pratiwi, I.W. and Hendrawan, D. (2018) 'Implementasi Importance-Performance Analysis (IPA): Analisis Preferensi Konsumen Muda Mie Setan', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, 6(2), pp. 1–20.

Prima, G.R. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Pelayanan Angkutan Umum Perkotaan di Kota Tasikmalaya', *Siklus: Jurnal Teknik Sipil*, 6(2), pp. 129–140. Available at: <https://doi.org/10.31849/siklus.v6i2.4809>.

Purnomo, S. (2017) *Evaluasi Transportasi Angkutan Umum Pedesaan Kabupaten Langkat, Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.*

Putro, Pandu Anggoro Malkhamah, S. and Muthohar, I. (2022) 'Konektivitas Dan Aksesibilitas Bus Trans Banyumas Berdasarkan Persepsi Pengguna', *Indonesian Scientific Journal*, 1(7), pp. 1283–1290. Available at: <https://doi.org/p-ISSN: 2541-0849 e-ISSN: 2548-1398>.

Rasyid, A.D.A., Auliani, R. and Fathurrachman, M.R. (2018) 'Penerapan Aplikasi Online pada Sistem Transportasi Umum Massal untuk Meningkatkan Minat Masyarakat dalam Upaya Mengurangi Kemacetan', *Sainteks*, 15(2), pp. 103–117.

Saputra, B. and Savitri, D. (2020) 'Penerapan Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Menganalisis Kinerja Suroboyo Bus Sebagai Moda Transportasi Umum Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna', *MATHunesa: Jurnal Ilmiah Matematika*, 8(3), pp. 239–253. Available at: <https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>.

Sidqi, B. (2022) *Tingkat Kepuasan Petani Terhadap Kinerja Penyuluh Pertanian, Universitas Siliwangi*. Ciamis.

Simanjuntak, J.O., Simanjuntak, N.I.M. and ... (2023) 'Analisis Kinerja Bus Trans Metro Deli Rute K2M Terminal Amplas-Lapangan Merdeka', *Jurnal Construct*, 2(2), pp. 1–12.

Wedagama, D.M.P., Suthanaya, P.A. and Pramana, P.C.A. (2020) 'Analisis Kinerja Layanan Angkutan Umum Massal Bus Trans Sarbagita Berdasarkan Persepsi Kepuasan Penumpang Studi Kasus: Koridor I: Kota-Gwk Dan Koridor Ii: Batubulan-Nusa Dua)', *Jurnal Spektran*, 8(1), pp. 11–18. Available at: <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jsn/index>.

Wijaya, S.S., Setyoko, P.I. and Rosyadi, S. (2018) 'Kebijakan Pengelolaan Transportasi Publik di Purwokerto The Policy Of Public Transportation Management In Purwokerto', *Jurnal Litbang Provinsi Jawa Tengah, Volume*, 16(1), pp. 17–26.

Yulia (2019) *Pengaruh Komplexitas Tugas, Tekanan Ketaatan, dan Pengetahuan Auditor Terhadap Audit Judgment. Skripsi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia*. Jakarta. Available at: <http://repository.stei.ac.id/297/>.