

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kepuasan penumpang terhadap kinerja angkutan Trayek Wonosobo-Dieng yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Kepuasan penumpang dengan input Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati menghasilkan Output kepuasan dengan Software Matlab memiliki nilai bilangan real 50 dan termasuk kategori sedang. Sedangkan menggunakan perhitungan manual menghasilkan nilai bilangan real 49 sedang.
2. Penilaian terhadap kinerja operasional dibagi menjadi beberapa indikator yaitu load faktor, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, waktu perjalanan, frekuensi, kecepatan perjalanan dan ketersediaan angkutan. Dari indikator tersebut ada beberapa indikator yang tidak memenuhi standar SK Dirjen Nomor 687 Tahun 2002 yaitu indikator load faktor, waktu antara (*headway*), waktu tunggu, frekuensi, kecepatan perjalanan pada hari kerja dan ketersediaan angkutan
3. Rekomendasi yang dilakukan agar meningkatkan kepuasan penumpang Melakukan peremajaan armada, perbaikan dan pemeliharaan teratur terhadap fasilitas, Membuat pemberhentian angkutan dan untuk meningkatkan kinerja operasionalnya yaitu dengan menambah jumlah armada (hari kerja 12 dan hari libur 15) dan mengatur waktu antara (hari kerja 15 dan hari libur 14) untuk menarik penumpang baru tetapi dengan memberikan subsidi kepada pengemudi angkutan agar pengemudi tidak mengalami kekurangan pendapatan.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis, pembahasan dan kesimpulan yang telah dilakukan dalam kajian ini, maka ada beberapa saran yang diberikan yaitu sebagai berikut:

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Wonosobo

Perlu adanya pengawasan untuk dari Dinas Perhubungan Kabupaten Wonosobo mengenai kinerja pelayanan angkutan pedesaan trayek Wonosobo-Dieng agar sesuai dengan standar yang di tentukan.

2. Perusahaan Angkutan

Perlu adanya penyesuaian jumlah armada angkutan umum dan pemilik angkutan umum berdasarkan permintaan masyarakat agar dapat meningkatkan load faktor dan headway.

3. Peneliti

Bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Identifikasi lokasi strategis untuk halte atau tempat pemberhentian yang memenuhi standar yang sudah ditentukan. Halte tersebut dapat memberikan kenyamanan, mengurangi waktu henti dan mempermudah akses bagi Masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Apridonal, Y. (2022) 'Analisis Kepuasan Siswa Terhadap Pelayanan Program Studi Menggunakan Logika Fuzzy (Studi Kasus: STMIK Royal Kisaran)', *Jurnal CoSciTech (Computer Science and Information Technology)*, 3(3), pp. 389–395. Available at: <https://doi.org/10.37859/coscitech.v3i3.4271>.
- Aruan, N.J. (2023) 'Implementasi Fuzzy Mamdani Menentukan Tingkat Kepuasan Penumpang Trans Metro Deli Kota Medan', *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 6(3), pp. 334–342. Available at: <https://doi.org/10.32493/jtsi.v6i3.30382>.
- Bahrin, S. (2017) 'Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web', *Jurnal Transistor Elektro dan Informatika*, 2(2), pp. 81–88.
- Damargita (2013) 'Revitalisasi Pelayanan Angkutan Kota Malang Berdasarkan Persepsi Stakeholder (Studi Kasus : Trayek LDG)', *Indonesian green Trechnology journal*, pp. 1–55.
- Dinas Perhubungan Kabupaten Wonosobo (2022) *Draft Angkutan, Draft Angkutan*.
- Direktur Jenderal Perhubungan Darat (2002) *Surat Keputusan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Nomor 687 Tahun 2002 Tentang Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap dan Teratur, Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat*.
- Djollong, A.F. (2014) 'TEHNIK PELAKSANAAN PENELITIAN KUANTITATIF(Technique Of Quantitative Research)', *jurnal istigra*, 11(1), pp. 86–100.
- Eko Wicaksono, D. (2020) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan di Rumah Makan Pacitan dengan Pendekatan Fuzzy Mamdani', *Jurnal Comasie*, 03(01), p. 38. Available at: [http://repository.upbatam.ac.id/116/1/cover s.d bab III.pdf](http://repository.upbatam.ac.id/116/1/cover%20s.d%20bab%20III.pdf).
- Fajrizal (2019) 'Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Trans Metro Pekanbaru Menggunakan Metode Fuzzy Logic', *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 4(1), p. 22. Available at: <https://doi.org/10.35314/isi.v4i1.918>.
- Febriyani, I. (2018) 'Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen Menggunakan Fuzzy Logic (Studi Kasus Di Sttind Padang)', *Jurnal Sains dan*

- Teknologi: Jurnal Keilmuan dan Aplikasi Teknologi Industri*, 18(2), p. 67.
Available at: <https://doi.org/10.36275/stsp.v18i2.116>.
- Hanggraeni, D. (2014) 'Pengaruh keberadaan transportasi umum angkutan desa terhadap pergerakan penduduk di kecamatan delanggu kabupaten klaten', *Universitas Muhammadiyah Surakarta*, pp. 1–19.
- Hermadanu, R.F. (2018) *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*.
- Intan, S. (2022) 'Analisis Kebutuhan Armada Berdasarkan Visualisasi Pengalihan Trayek Angkutan Kota LIN III', *JURNAL MANUMATA*, 8, pp. 134–142.
- Lestarini, W. dan H. (2019) 'Vol 9, No 1 /Maret 2019 TERAS ISSN 1693-380X', *Jurnal Transportasi*, 9(1), pp. 51–62.
- Lisnawati (2017) 'Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Purnajual CV. Family Menggunakan Metode Fuzzy-Logic', *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, 2(1), p. 64. Available at: <https://doi.org/10.35314/isi.v2i1.118>.
- Maya, V.I.E. (2022) 'Perencanaan Penerapan Angkutan Wisata Sebagai Pengembangan Kawasan Wisata Dieng Yang Berkelanjutan', *Jurnal Syntax Admiration*, 3(8), pp. 1072–1071. Available at: <https://doi.org/10.46799/jsa.v3i8.469>.
- Muis, M.R. (2018) 'Pengaruh Budaya Organisasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan', *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 1(1), pp. 9–25. Available at: <https://doi.org/10.36778/jesya.v1i1.7>.
- Nasution, L.M. (2017) 'Quaternization Kinetics. I. Some Pyridine Derivatives in Tetramethylene Sulfone', *Journal of the American Chemical Society*, 77(21), pp. 5472–5476. Available at: <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>.
- Nugroho, A.W. (2013) 'Pengaruh Kinerja Layanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang', *Diponegoro Journal of Management*, 2(3), pp. 1–9. Available at: <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>.
- Nurhidayah, F.- (2018) 'Analisis Sistem Kompensasi Terhadap Kinerja Driver Transportasi Online', *Jurnal Akuntansi Maranatha*, 10(2), pp. 179–186. Available at: <https://doi.org/10.28932/jam.v10i2.1083>.

- Oktariansyah (2018) 'Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), pp. 49–61. Available at: <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>.
- Pradana, M.F. (2017) 'EVALUASI KINERJA PELAYANAN DAN JUMLAH ARMADA ANGKUTAN KOTA DI KOTA TANGERANG (Studi Kasus: Trayek Angkutan Kota T.01, Terminal Poris Plawad–Jatake)', *Jurnal Fondasi*, 6(2). Available at: <https://doi.org/10.36055/jft.v6i2.2477>.
- Pradnyana, I.B.P. (2019) 'Pengaruh Penerapan Sistem E-Filing, E-Billing Dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Pada Kantor Pelayanan Pajak (Kpp) Pratama Denpasar Timur. Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi', *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Akuntansi*, 18(1), pp. 56–65. Available at: https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/wacana_ekonomi<http://dx.doi.org/10.22225/we.18.1.993.56-65>.
- Prihastono, E. (2012) 'Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web', *Dinamika Teknik*, 6, pp. 14–24.
- Puspa, E. (2017) 'Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya', *Jurnal Pari*, 2(2), p. 113. Available at: <https://doi.org/10.15578/jp.v2i2.3256>.
- Putra, A.M. (2015) 'Indikator Keberhasilan Kinerja Individu Dengan Locus of Control Dan Kepribadian Sebagai Variabel Independen', *Jurnal Perilaku Dan Strategi bisnis*, 3(2), pp. 10–26.
- Ridha, N. (2020) 'Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian', *Jurnal Hikmah*, 14(1), pp. 672–673. Available at: <https://doi.org/10.1111/cgf.13898>.
- Ritonga, D. (2015) 'Analisis Biaya Transportasi Angkutan Umum Dalam Kota Manado Akibat Kemacetan Lalu Lintas', *Jurnal Sipil Statik*, 3(1), pp. 58–67. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jss/article/view/6797>.
- Saribanon, E. (2016) 'Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas', *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 3(3), p. 317. Available at: <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v3i3.81>.
- Setiawan, T.H., Putro, H.P.H. and . P. (2019) 'Model Pengembangan Angkutan Umum Kawasan Wisata Dieng Jawa Tengah', *Jurnal Transportasi*, 19(1),

- pp. 49–58. Available at: <https://doi.org/10.26593/jt.v19i1.3262.49-58>.
- Shofia, N. (2017) 'ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PENGADILANAGAMA KABUPATEN KEDIRI DENGAN PENDEKATAN LOGIKA FUZZY', *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*, 2(2), pp. 119–127.
- Sudiyatno, B. (2010) 'TOBIN'S Q DAN ALTMAN Z-SCORE SEBAGAI INDIKATOR PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN', *Kajian akuntansi*, 2(1), pp. 9–21.
- Syukri, S.H.A. (2014) 'Penerapan Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Analisa GAP Pada Kualitas Pelayanan Trans Jogja', *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 13(2), pp. 103–111.
- Wardhani, 2015 Prayuningtyas Angger (2015) *Problematika Pelayanan Umum, Efikasi Diri dan Pemahaman Konsep IPA dengan Hasil Belajar Ilmu Pengetahuan Alam Siswa Sekolah Dasar Negeri Kota Bengkulu*.
- Widayanti, A. (2014) 'Permasalahan dan pengembangan angkutan umum di kota surabaya', *Jurnal Transportasi*, 14(1), pp. 53–60.
- Yoraeni, A. (2015) *Prediksi Tingkat Pengangguran Di Indonesia Menggunakan Pendekatan Logika Fuzzy Inference System Mamdani Dan Sugeno*, *Repository.Nusamandiri.Ac.Id*. Available at: <https://repository.nusamandiri.ac.id/repo/files/242458/download/TESIS-AYR.pdf>.