

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

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

1. Berdasarkan hasil analisis Kinerja Pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III Rute Mojokerto-Gresik berdasarkan persepsi pengguna memiliki tingkat kesesuaian sebesar 84,9% termasuk ke dalam nilai 66,0% - 99,0% yaitu kategori kurang puas. Artinya penumpang merasa kurang puas terhadap kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III. Kinerja pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III belum bisa dikatakan telah memuaskan karena belum mencapai nilai 100%. Sehingga secara keseluruhan tingkat kesesuaian kinerja dengan kepentingan belum memenuhi keinginan pengguna Bus Trans Jatim Koridor III dan ada beberapa atribut yang masih memiliki kinerja rendah.
2. Berdasarkan analisis integrasi IPA-Kano bahwa atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan dalam pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III yaitu atribut yang termasuk pada kategori Fatal. Kategori Fatal menunjukkan atribut dengan kepuasan rendah, harapan tinggi dan keberadaannya dianggap penting oleh pengguna. Atribut tersebut adalah terdapat identitas kendaraan yang terdapat di area yang mudah di lihat, celah halte dengan bus, desain arah kursi, tersedia ruang khusus pengguna kursi roda, dan informasi pelayanan berupa informasi rute yang akan dilewati.
3. Strategi perbaikan untuk solusi meningkatkan pelayanan Bus Trans Jatim Koridor III antara lain menambahkan stiker nomor trayek dan kode bus di kaca bus bagian dalam, penambahan *platform level boarding* guna meminimalkan celah antara bus dan halte, penggantian posisi kursi dari menghadap samping menjadi menghadap ke depan, penambahan ruang khusus bagi pengguna kursi roda dan penambahan informasi pelayanan terkait rute halte yang akan dilalui berupa poster yang ditempel di dalam bus maupun di halte.

V.2. Saran

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

1. Penelitian ini hanya berfokus pada aspek pelayanan berdasarkan persepsi pengguna, tanpa mempertimbangkan aspek operasional seperti ketepatan waktu, efisiensi *headway*, atau rasio armada terhadap permintaan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan dimensi operasional agar evaluasi kinerja lebih menyeluruh.
2. Metode yang digunakan terbatas pada metode IPA dan Kano. Penelitian selanjutnya disarankan menggabungkan pendekatan ini dengan metode lain untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.
3. Pengambilan data hanya dilakukan dalam kurun waktu tertentu dan pada satu koridor (Koridor III). Penelitian berikutnya dapat memperluas cakupan waktu serta membandingkan antar koridor lain agar diperoleh gambaran umum layanan Trans Jatim secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aliandu, K. (2023). *Ruas Jalan Bus Trans Jatim Dipenuhi Kerusakan, Pemkab Siapkan Rp 2 Miliar untuk Pemeliharaan Jalan*. Jawa Pos Radar Mojokerto. <https://radarmojokerto.jawapos.com/mojokerto/823224922/ruas-jalan-bus-trans-jatim-dipenuhi-kerusakan-pemkab-siapkan-rp-2-miliar-untuk-pemeliharaan-jalan>
- Anastasia, Ari, I. R. D., & Agustin, I. W. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Palu (Studi Kasus Trayek Mambo Manonda Line B2). *Jurnal Teknologi Hijau Indonesia*, 61–67. <https://doi.org/file:///C:/Users/acer/Downloads/63004-ID-evaluasi-kinerja-pelayanan-angkutan-kota-2.pdf>
- Arifin, A. M., Gemina, D., & Silaningsih, E. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Pada Fasilitas Pelayanan Bus Transjakarta Berbasis Standar Pelayanan Minimal (SPM). *Jurnal Sosial Humaniora*, 6(2), 104–121.
- Ariga, W., & Bastian, E. (2020). Tinjauan Kinerja Pelayanan Angkutan Umum PO Karya Abadi Rute Batusangkat-Bukittinggi. *Jurnal Penelitian dan Kajian Ilmiah*, 3(1), 155–161.
- Aza, A. N., & Supriyatno, D. (2023). Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Transportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya. *Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi*, 1(1), 95–106.
- Bharathy, A., & D'Souza, C. (2021). *Revisiting Clear Floor Area Requirements for Wheeled Mobility Device Users in Public Transportation Aravind*. 8, 675–685. <https://doi.org/10.1177/0361198118787082.Revisiting>
- Cahyadi. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Baja Ringan Di Pt Arthanindo Cemerlang. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(1), 60–73.
- Christina, M., & Werdiningsih, H. (2020). Evaluasi Ketersediaan Fasilitas dan Aksesibilitas Halte Bus Rapid Transit di Kota Semarang (Studi Kasus: Halte Bus Rapid Transit Koridor VI). *I M A J I*, 9(5), 501–510.
- Fauzi, A., & Alvinsyah, A. (2024). Pemilihan Rute Terbaik Untuk Layanan BST Depok Sebagai Feeder LRT di Stasiun Harjamukti Berdasarkan Potensi Perpindahan Pengguna Kendaraan Pribadi. *Jurnal Berkala Forum Studi Transportasi antar Perguruan Tinggi*, 2(2), 388–397.

<https://doi.org/https://doi.org/10.19184/berkalafstpt.v2i2.1005>

Fauzia, R., & Prasetyanto, D. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Terminal Tipe A Subang dengan Integrasi Metode IPA - Kano. *FTSP Series*, 314–323.

Febrianti Reza Valentina, M.C.A Theresia, & Prabowo Rony. (2021). Evaluasi Kinerja Operasional Dan Pelayanan Bus Ekonomi PO Sugeng Rahayu (Studi Kasus Rute Maospati-Surabaya). *Jurnal CIVPRO*, 94–103.

Fitri, F. L., Cikusin, Y., & Khoiron. (2021). Kualitas Layanan Transportasi Publik di Jawa Timur (Studi Kasus: Pelayanan Transportasi Publik Bus Trans Jatim Koridor I Rute Gresik - Surabaya - Sidoarjo). *Jurnal Respon Publik*, 17(6), 89–95.

<https://doi.org/https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/20891>

Flemmer, C. L. (2022). Improving the Built Environment for Manual Wheelchair Users. *Earth and Environmental Science*, 1101(3).

<https://doi.org/10.1088/1755-1315/1101/3/032031>

Haryono, S. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 7(1), 1–14.

Herlynawati, V., Agusdini, T. M. C., Putra, K. H., & Sekartadji, R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pengguna Bus Trans Jatim " Tribuana Tungga Dewi " Koridor I I Rute Surabaya – Mojokerto. *Jurnal Seminar Nasional Sains dan Teknologi Terapan*, 1–6.

Hidayat, R., & Sapha A H, D. (2017). Dampak Kemacetan Terhadap Sosial Ekonomi Pengguna Jalan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(1), 176–186.

Indharto, S. (2023). *Diduga Ugal-Ugalan, Bus Tras Jatim Nyungsep di Dawarblandong Mojokerto*. Lentera Inspiratif.

<https://lenterainspiratif.id/diduga-ugal-ugalan-bus-trans-jatim-nyungsep-di-dawarblandong-mojokerto/>

Juliati, K., & Ayunaning, K. (2024). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Trans Jatim Rute Bunder - Porong. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 1(1), 33–38.
<https://doi.org/https://doi.org/10.30587/jtsl.v1i1.7437>

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

- <https://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/ft1/article/view/5623/1723>
- Kinapti, T. T. (2024). *Tips Agar Tidak Mabuk Perjalanan: Panduan Lengkap untuk Perjalanan Nyaman*. Liputan6.
<https://www.liputan6.com/feeds/read/5796054/tips-agar-tidak-mabuk-perjalanan-panduan-lengkap-untuk-perjalanan-nyaman?page=2>
- Mahardi, P., Sudibyo, T., & 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), 22. <https://doi.org/10.26740/proteksi.v1n1.p22-29>
- Manalu, E. W. M. (2024). Perpindahan Penggunaan Jenis Sepeda Motor Untuk Memprediksi Pangsa Pasar Sepeda Motor pada Kalahangan Mahasiswa STIMLOG dan Poltekpos. *Jurnal Ilmiah Sain dan Teknologi*, 2(11), 384–388.
- Mengi, A. A., & Irawati, D. Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Online di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan Integrasi Metode IPA dan Kano*. 05, 44–52.
- Monalisa, S., & Rizky, K. (2021). Pengukuran Kualitas Website Rumah Batik Andalan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(1), 27.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i1.10659>
- Nafiah, A. F., & Setiawan, P. R. (2023). Evaluasi Kinerja Keterpaduan Layanan Bus Angkutan Umum Massal Antar Operator Menurut Presepsi Pengguna (Studi Kasus Suroboyo Bus dan Trans Semanggi Suroboyo). *Jurnal Teknik ITS*, 12(2). <https://doi.org/10.12962/j23373539.v12i2.123026>
- Prasetya, S., Zahra, H., Syafitri, S., Anasa, D. P., & Harahap, M. Y. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Wisata (Open Trip) C.V Tidung Island. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(4), 12252–12265.
- Prasetyo, M. E., & Sulistiyowati, W. (2022). Analisa Kualitas Layanan Menggunakan Metode KANO (Pada Jasa Pengiriman Barang PT. XYZ). *Jurnal Seminar Nasional Inovasi Teknologi*, 6(3), 1–9.
- Priatama, R. F., & Subowo, A. (2020). Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang Rute Koridor VI Jurusan " UNDIP- UNNES ." *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(1), 127–141.
<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i1.26294>

- Puspitasari, H., & Sardjito. (2014). Peningkatan Pelayanan Bus Transjakarta Berdasarkan Preferensi Pengguna. *Jurnal Teknik Pomits*, 3(1), 12–15.
- Riadi, M., Kamase, J., & Mapparenta. (2021). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Mobil Toyota (Studi Kasus Pada PT. Hadji Kalla Cabang Alauddin). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(1), 43–60.
- Riyanto, H. A. P., Juanita, & Sari, C. A. N. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Bus Efisiensi Terhadap Kualitas Dan Kenyamanan Rute Purwokerto-Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 5(2), 26–33.
- Salter, S., Diels, C., Herriotts, P., Kanarachos, S., & Thake, D. (2019). Motion Sickness in Automated Vehicles with Forward and Rearward Facing Seating Orientations. *Applied Ergonomics*, 78(2019), 54–61.
<https://doi.org/10.1016/j.apergo.2019.02.001>
- Sedayu, A., & Salsabilla, W. A. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen Bus Rapid Trans Semarang di masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2(2), 250–264.
<https://doi.org/10.51158/ekuivalensi.v7i2.579>
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 1–12.
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v3i1.2439>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(2), 51–58.
<https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Soetaryo, E. U., & Lawalata, R. F. (2021). Analisis Preferensi Konsumen Hotel dengan Metode KANO Berdasarkan Dimensi SERVQUAL. *Jurnal Penelitian dan Aplikasi Sistem & Teknik Industri*, XV(3), 330–342.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. CV.
- Suriani, N., Risnita, & Jailani, M. S. (2021). Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 24–36. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.55>
- Sya'banu, M. I. N. S., Fahri, M., Setyawati, A., & Suryobuwono, A. A. (2020). Impact of Boarding Platform Gap on BRT Station to Evaluate Safety Passenger Case Study: Transjakarta Corridor 4 & Corridor 13. *Advances in*

- Transportation and Logistics Research*, 3, 675-682.
- Widayanti, A., Soeparno, & Karunia, B. (2014). Permasalahan Dan Pengembangan Angkutan Umum Di Kota Surabaya. *Jurnal Transportasi*, 14(1), 53–60.
- Yulistyari, E. I., Umam, C., & Fachrozy, M. R. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Pariwisata dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Teknik Industri Terapan*, 11(2), 144–152.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22441/oe.v11.2.2019.024>