

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan AKDP trayek Solo-Semarang menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Pengguna layanan AKDP trayek Solo–Semarang didominasi oleh penumpang berjenis kelamin pria sebesar 56%, sedangkan wanita sebesar 44%. Sebagian besar penumpang berada pada rentang usia 17–25 tahun (46%), yang mencerminkan dominasi kelompok usia muda dalam penggunaan layanan ini. Dari segi pekerjaan, pegawai swasta merupakan kelompok terbanyak dengan persentase 48%, menunjukkan bahwa trayek ini banyak dimanfaatkan oleh kalangan pekerja formal untuk mobilitas harian.
2. Tingkat Kepuasan Pengguna Hasil pengukuran menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan AKDP trayek Solo–Semarang berada dalam kategori “Puas” dengan nilai CSI sebesar 76,24%. Aspek keamanan (4,19) dan keselamatan (4,12) mendapatkan nilai tertinggi, menandakan bahwa identitas kendaraan, kondisi awak bus, serta fasilitas keselamatan seperti APAR dan P3K telah sesuai dengan harapan pengguna.
3. Rekomendasi Perbaikan Layanan
  - 1).Keteraturan jadwal, dengan skor kepuasan dan kepentingan terendah. Sebanyak 68% penumpang mengeluhkan keterlambatan dan kurangnya informasi jadwal. Solusi yang direkomendasikan adalah implementasi sistem penjadwalan berbasis AI yang terintegrasi dengan GPS untuk memastikan ketepatan waktu dan akurasi informasi.
  - 2).Kenyamanan, yang masih terkendala oleh kerusakan fasilitas seperti AC, kursi, dan kebersihan kendaraan. Disarankan adanya revitalisasi armada, penerapan protokol kebersihan berkala, serta penyediaan fasilitas modern seperti WiFi dan charging port.
  - 3).Keterjangkauan tarif, yang dinilai belum sesuai dengan kualitas layanan terutama bagi pelajar dan pekerja harian. Oleh karena itu,

diperlukan evaluasi struktur tarif, pemberian subsidi terarah, pengembangan tiket elektronik berlangganan, serta peningkatan transparansi harga guna menciptakan sistem tarif yang adil dan efisien.

## **V.2 Saran**

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan AKDP trayek Solo-Semarang, disarankan:

### **1. Bagi PO Bus :**

- a. Lakukan perawatan rutin dan penggantian bagian-bagian yang rusak, terutama pada sistem AC, kursi penumpang, dan interior bus, untuk menjaga kebersihan serta meningkatkan kenyamanan penumpang selama perjalanan.
- b. Selenggarakan pelatihan berkala bagi pengemudi terkait keselamatan berkendara, pelayanan terhadap penumpang, serta ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan. Selain itu, pastikan pengemudi dalam kondisi fisik dan mental yang prima sebelum bertugas guna menjamin keselamatan perjalanan.
- c. Hindari praktik overprice dengan memberikan informasi tarif resmi yang jelas dan mudah diakses oleh penumpang, baik melalui media cetak maupun digital di dalam bus dan area terminal.
- d. Tambahkan fasilitas pendukung kenyamanan penumpang di setiap bus, seperti tempat sampah, pendingin udara (AC), serta akses WiFi gratis. Fasilitas ini menjadi nilai tambah yang sejalan dengan harapan penumpang modern terhadap pelayanan yang lebih bersih dan terhubung secara digital.
- e. Sediakan tempat sampah dan port pengisian daya (charger port) di setiap halte untuk mendukung kenyamanan penumpang saat menunggu dan mencegah timbulnya sampah di ruang publik.
- f. Tingkatkan fasilitas ruang tunggu terminal dengan menambahkan tempat sampah, AC, WiFi gratis, dan charger port agar penumpang merasa nyaman, aman, dan dapat menggunakan waktu tunggu dengan produktif. Fasilitas ini juga mendukung citra profesionalisme dan daya saing terminal sebagai simpul transportasi.

## 2. Bagi Pengelola Terminal :

- a. Pasang papan informasi digital yang menampilkan jadwal keberangkatan dan kedatangan bus secara akurat untuk mengurangi ketidakpastian penumpang.
- a. Perbanyak tempat sampah, toilet, dan petugas kebersihan di area terminal serta lakukan pembersihan secara berkala.
- b. Optimalkan pengaturan jalur kedatangan dan keberangkatan bus untuk menghindari kemacetan dan memastikan kelancaran operasional.
- c. Sediakan ruang tunggu yang nyaman, terutama untuk kelompok rentan seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas.

## 3. Bagi Pemerintah :

- a. Lakukan monitoring rutin terhadap kualitas pelayanan bus dan terminal, serta berikan sanksi tegas bagi operator yang melanggar standar.
- b. Berikan insentif atau subsidi kepada operator bus yang memenuhi standar pelayanan minimal untuk mendorong peningkatan kualitas.
- c. Kembangkan sistem integrasi antar moda transportasi (bus, kereta api, angkutan online) untuk memudahkan perpindahan penumpang.

## 4. Bagi Penelitian Selanjutnya :

- a. Tambahkan variabel lain seperti pengaruh teknologi digital (e-ticketing, aplikasi pemesanan) terhadap kepuasan penumpang.
- b. Lakukan studi komparatif antara trayek Solo-Semarang dengan trayek lain di Jawa Tengah untuk mengidentifikasi best practices.
- c. Kaji dampak peningkatan kualitas pelayanan AKDP terhadap pertumbuhan ekonomi lokal dan mobilitas masyarakat.
- d. Membandingkan penelitian Akdp dengan Akap.
- e. Melakukan penelitian dengan metode Net Promoter Score (NPS), Customer Satisfaction Score (CSAT), Customer Effort Score (CES).

Dengan implementasi saran-saran di atas, diharapkan kualitas pelayanan AKDP trayek Solo-Semarang dapat meningkat secara signifikan, sehingga mampu memenuhi harapan penumpang dan berkontribusi positif terhadap sistem transportasi yang lebih efisien dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, A. et al., 2019. The impact of Halal tourism, customer engagement on satisfaction: moderating effect of religiosity. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 24(7), pp.633–643.
- Acang, W., Hernawan, M.A. & Ginanjar, D.G., 2020. Kepuasan Penumpang Terminal Antar Kota di Kabupaten Malinau Provinsi Kalimantan Utara. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 6(2), p.93.
- Aliza, G., 2025. Permasalahan pada trayek Solo - Semarang antara lain kenaikan tarif tiket yang tidak wajar yaitu overprice dan di tambah lagi dengan permasalahan fasilitas kebersihan yang kurang memadai. Meskipun jarak perjalanan relatif dekat, tarif tiket sering mengalami. Available at: <https://x.com/sammlekommm/status/1790536759836860891>.
- Arief Budiyanto, 2018. Brand Image Terhadap Tingkat Kepuasan. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(3), pp.71–80.
- Banowati, S. et al., 2023. Analisis perilaku Konsumen pada restoran Jepang dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI). *Nautical: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(3), pp.148–156. Available at: <https://jurnal.arkainstitute.co.id/index.php/nautical/article/view/817>.
- Darus, M.D. & Mahalli, K., 2014. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), pp.408–420.
- Devani, V. & Rizko, R.A., 2016. Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI ) dan Potential Gain in Customer Value ( PGCV ). *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), pp.24–29.
- Endang, E. & Cholidah, L.N., 2017. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Rajekwesi Bojonegoro. *Jurnal Teknik*, 9(2), p.6.
- Janna, N.M. & Herianto, 2021. Artikel Statistik yang Benar. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, (18210047), pp.1–12.

- Meesala, A. & Paul, J., 2018. Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(July2016),pp.261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>.
- Nursetyo, G., 2016. Kajian Manajemen Sirkulasi Terminal Bus ( Studi Kasus : Terminal Bus Tirtonadi Surakarta ). *Jurnal Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 18(22), pp.1–7.
- Pandu, 2025. kondisi armada bus yang kurang terawat menjadi masalah besar lainnya. Banyak bus yang beroperasi di trayek ini sering mengalami kerusakan mesin atau mogok di tengah perjalanan akibat kurangnya perawatan. Di tambah dengan masalah sistem AC dengan suhu kabi. Available at: <https://x.com/calomagang/status/1877892161515196712>.
- Permana, S. & Pontan, D., 2021. Evaluasi Kinerja Pelayanan Terminal Bus Tirtonadi Di Kota Surakarta. *Prosiding Seminar Intelektual Muda*, 2(2).
- Pohandry, A., 2013. Metode Customer Satisfaction Index Dan Importance. , 1(1), pp.21–29.
- Ritonga, J.R. et al., 2021. Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Syarat untuk Memperoleh.
- Rosita, E., Hidayat, W. & Yuliani, W., 2021. Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *fokus (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), p.279.
- Suparjo, 2010. Pengaruh Penggunaan Pasta Labu Kuning (Cucurbita Moschata) Untuk Substitusi Tepung Terigu Dengan Penambahan Tepung Angkak Dalam Pembuatan Mie Kering,8(1), pp.165–175. Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/196255896.pdf>.
- Zamry, A.D. & Nayan, M.S., 2020. What Is the Relationship Between Trust and CustomerSatisfaction? *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2), pp.1691–1705.