

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap efisiensi finansial menggunakan metode *Cost Recovery Ratio* (CRR) dan kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL pada Suroboyo Bus Koridor R1 dan R4, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut sesuai penelitian:

1. Nilai *Cost Recovery Ratio* (CRR) Suroboyo Bus Koridor R1 menunjukkan tren peningkatan selama periode 2021–2025, dari 7,80% menjadi 51,65%, dengan rata-rata 31,00%. Pertumbuhan ini didorong oleh lonjakan penumpang pascapandemi, sementara kenaikan BOK relatif terkendali (rata-rata 1,15%/tahun). Koridor R4 mencatat *Cost Recovery Ratio* (CRR) 27,25% (Rendah) pada tahun 2025, mencerminkan fase awal operasional dengan beban investasi armada bus listrik yang tinggi.
2. Kualitas pelayanan Suroboyo Bus secara keseluruhan berada pada kategori Baik (SQI 80,53%). Dimensi *Empathy* (85,05%) dan *Responsiveness* (84,85%) mencapai kategori Sangat Baik, sedangkan *Assurance* (75,85%) dan *Reliability* (77,88%) menjadi prioritas perbaikan karena berpengaruh langsung terhadap kepercayaan dan loyalitas pengguna.
3. Berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian antara nilai *Cost Recovery Ratio* (CRR) dan *Service Quality Index* Suroboyo Bus menunjukkan dari sisi finansial, kedua koridor masih bergantung pada subsidi, di mana Koridor R1 mencatat *Cost Recovery Ratio* (CRR) rata-rata sebesar 31,00 persen selama tahun 2021 hingga 2025, dan Koridor R4 mencatat *Cost Recovery Ratio* (CRR) sebesar 27,25 persen pada tahun 2025. Namun demikian, dari sisi kualitas pelayanan, pengguna memberikan penilaian yang baik dengan nilai *Service Quality Index* (SQI) sebesar 80,52 persen. Hal ini menunjukkan bahwa subsidi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Surabaya meskipun besar, telah dirasakan manfaatnya secara

langsung oleh pengguna dalam bentuk kualitas layanan yang memuaskan. Oleh karena itu, keberlanjutan layanan Suroboyo Bus dinilai layak untuk dipertahankan, dengan tetap mendorong upaya peningkatan kemandirian finansial melalui diversifikasi pendapatan non-tarif.

V.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan rekomendasi penelitian, saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kota Surabaya

Mengimplementasikan strategi peningkatan efisiensi finansial dengan pendapatan non-tarif melalui iklan, sponsorship halte, dan pemanfaatan *carbon credit* dari operasional bus listrik Koridor R4, melakukan edukasi dan sosialisasi layanan suroboyo bus serta penerapan sistem informasi kedatangan bus *real-time* dan pelatihan berkala awak kendaraan untuk meningkatkan dimensi *Reliability* dan *Assurance*.

2. Bagi Instansi

Bagi Instansi Politeknik Keselamatan Transportasi Jalan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kajian evaluasi transportasi publik perkotaan, khususnya terkait pendekatan integratif antara analisis finansial dan kualitas pelayanan. PKTJ diharapkan dapat mendorong dan memfasilitasi penelitian-penelitian serupa yang mengkaji keberlanjutan layanan transportasi umum di berbagai kota di Indonesia, sehingga dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang transportasi khususnya bidang angkutan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian lanjutan disarankan untuk memperluas cakupan ke seluruh koridor Suroboyo Bus, memisahkan analisis SQI per koridor, melakukan analisis regresi *Cost Recovery Ratio* (CRR) terhadap *Service Quality Index* (SQI) dan mengintegrasikan analisis *Willingness to Pay* (WTP) sebagai dasar rekomendasi penyesuaian tarif yang lebih terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A., Putri, A., Purwaningsih, R., Widharto, Y., & Anggraini, D. (2025). *Evaluating Service Quality and Passenger Satisfaction of Feeder Buses in Urban Public Transportation*. 20(2), 69–75.
- Alberto, M., Adan, D., & Apolinar, J. (2019). *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. *Application of the SERVQUAL model to evaluate the quality in the transportation service in Morelia, Mexico*. 86(211).
<https://doi.org/10.15446/dyna.v86n211.78368>
- Anh, V., Truong, N. Van, Tetsuo, S., & Ngoc, N. (2022). Public Transport Service Quality: Policy Prioritization Strategy in The Importance - Performance Analysis and The Three - Factor Theory Frameworks. *Transportation Research Part A*, 166 (August), 118–134.
<https://doi.org/10.1016/j tra.2022.10.006>
- Brief, P. (2025). *Keeping It Fare: How to Make Public Transport Fares Affordable*. 2024, 1–12.
- Ekawati, J., Soedarso, U. Y., Kebangsaan, U., & Indonesia, R. (2024). Analisis Tarif Suroboyo Bus dengan Metode *Willingness to Pay* dan BOK. 20(2), 290–313.
- Estrada, M., Salanova, J. M., Medina-tapia, M., Salanova, J. M., & Medina-tapia, M. (2021). *Operational Cost and User Performance Analysis of on - Demand Bus and Taxi Systems*. *Transportation Letters*, 13(3), 229–242.
<https://doi.org/10.1080/19427867.2020.1861507>
- Fadhlullah, M., Bakar, A., Norhisham, S., Katman, H. Y., Fai, C. M., Najwa, N., Mohd, I., Sarah, N., & Samsudin, S. (2022). *Service Quality of Bus Performance in Asia: A Systematic Literature Review and Conceptual Framework*. 1–21.
- Faturrachman, F., & Suyanto, A. M. A. (2023). *Analysis The Effect of Service Quality Dimensions on Cstomer Satisfactions Of*. 07 (03), 1016–1020.
- Gerika, G. R., Marleno, R., & Muhammadun, H. (2025). *International Journal of Engineering Business and Social Science*. 3(3).

- Group, W. B. (2025). *Transport Overview*. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/topic/transport/overview>
- Guzman, L. A., & Hessel, P. (2022). The Effects of Public Transport Subsidies for Lower - Income Users on Public Transport Use: A Quasi - Experimental Study. *Transport Policy*, 126 (January 2022), 215–224. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2022.07.016>
- Hafni, D. A., Aji, S. S. B., & Andriani, M. (2025). *Analysis Of the Cost Recovery Rate for Inpatient Services Under the National Health Insurance Scheme at Hospital X in Yogyakarta*. *Journal of Accounting and Investment*, 26(1), 71–86. <https://doi.org/10.18196/jai.v26i1.23520>
- Harmony, X. (2018). *Fare Policy and Vertical Equity: The Trade-off between Affordability and Cost Recovery*. July. <https://doi.org/10.5038/2375-0901.21.2.3>
- Hörcher, D., & Tirachini, A. (2021). *A Review of Public Transport Economics*. *Economics of Transportation*, 25 (July 2020). <https://doi.org/10.1016/j.ecotra.2021.100196>
- Huenteler, J., Hankinson, D., Rosenthal, N., Balabanyan, A., Kochnakyan, A., Nguyen, T. C., Rana, A., & Foster, V. (2020). *Cost Recovery and Financial Viability of The Power Sector in Developing Countries: Insights From 15 Case Studies*. *Cost Recovery and Financial Viability of The Power Sector in Developing Countries: Insights from 15 Case Studies*, January. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-9136>
- Karakurt, A., & Gokasar, I. (2024). *Evaluation of User Costs in Terms of Public Transportation Fare: A Literature Review*. 2 (1), 285–299.
- Khizar, M., Naeem, H., Wang, Y., Rashid, R., & Rafiq, A. (2025). *Exploring The Service Recovery Process in Travel and Tourism: A Developing Country' S Pespective*. 32(1994), 246–256.
- Kibthiah, M., Sarjana, P., Surabaya, U. N., Chamida, R. N., Sarjana, P., Surabaya, U. N., Khotimah, K., Sarjana, P., & Surabaya, U. N. (2023). *Suroboyo Bus Sebagai Sistem Transportasi*. 23(1), 11–18.
- Kurganov, V., Gryaznov, M., Aduvalin, A., Polyakova, L., & Dorofeev, A. (2024). *Analysis of Regulation of Costs for Operating Buses in a Transport Company*.
- Kusuma, C. E., & Dewantoro, F. (2024). *Study of Operational and Maintenance Costs for Public Bus Transport*. 10(1), 154–162.

- Litman, T. (2025). *Evaluating Transportation Affordability*. 2025(June).
- Mallett, Z. (2025). *Transportation Finance Equity: A Theoretical and Empirical Review of Pricing Equity, Expenditure Equity, and Pricing - Expenditure Equity in US Transit Provision*. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 31 (July 2024), 101418. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2025.101418>
- Nala, A., Aza, R., & Supriatno, D. (2023). Kesesuaian Kualitas Pelayanan Suroboyo Bus Bagi Masyarakat Pengguna Tranportasi Massal di Wilayah Kota Surabaya *the Suitability of The Quality of Suroboyo Bus Services for The Public Transportation Users in The Surabaya City*. 1 (April).
- Prayudyanto, M. N., Thohir, M., Belka, S., Sxeolf, H. Z., Vxevlg, W., & Vhuylfhv, W. (2019). *Will Bus Subsidy in Indonesia Sustainable?* 4016, 1–9.
- Rizzi, L. I., Cherubini, A., Koffmann, E., & Fariña, P. (2025). *Cost – Benefit Analysis of Bus Fare Subsidies under Financial Constraints: The Case of Asunción, Paraguay*. 28–51. <https://doi.org/10.1017/bca.2025.6>
- Safiullin, R. (2024). *Comprehensive Assessment of the Effectiveness of Passenger Transportation Processes using Abstract:* 1–16. <https://doi.org/10.2174/0126671212320514240611100437>
- Satria Buana, R., Setiawan, A., & Kushartono, T. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik Trans Metro Bandung Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung. *Jurnal Praxis Idealis: Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan*, 02(01).
- Scheme, S. F. (2022). *Building a Regulatory and Financial Basis for Transjakarta's First Phase E- bus Deployment*.
- Sogbe, E., Susilawati, S., & Chee, T. (2025). *Scaling Up Public Transport Usage: A Systematic Literature Review of Service Quality, Satisfaction and Attitude Towards Bus Transport Systems in Developing Countries*. in *Public Transport* (Vol. 17, Issue 1). Springer Berlin Heidelberg. <https://doi.org/10.1007/s12469-024-00367-6>
- Tilak, J. (2015). *Global Trends in Funding Higher Education*. *International Higher Education*, 42, 5–6. <https://doi.org/10.6017/ihe.2006.42.7882>
- Ubaidillah, N. Z., Haziqah, N., Ismail, F., Nordin, N. A., Baharuddin, N., Khairul, M., & Hassan, H. (2022). *The Impact of Public Bus Service Quality on the Users' Satisfaction: Evidence from a Developing Asian City*. 23(1), 83–96.

VUCHIC, V. R. (1999). *Transportatiofor Livables Cities*. Center for Urban Policy