

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Operasional bus AKAP PO Gunung Harta trayek Malang-Tangerang dinyatakan layak secara finansial. NPV sebesar Rp1.305.623.684, BCR 1,10, IRR 43,1%, dan Payback Period 2,52 tahun telah memenuhi kriteria kelayakan yang digunakan dalam penelitian.
2. Tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan PO Gunung Harta secara umum tergolong baik. Hasil IPA menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan sebesar 92%, sehingga kinerja layanan sudah mendekati harapan penumpang. Namun, terdapat dua atribut pada Kuadran I yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu kejelasan prosedur darurat dan keramahan kru. Oleh karena itu, peningkatan layanan perlu difokuskan pada aspek keselamatan, komunikasi, dan interaksi kru dengan penumpang.
3. Quality Function Deployment menerjemahkan kedua atribut prioritas menjadi delapan respons teknis. Setelah mempertimbangkan dampak dan biaya, strategi utama yang direkomendasikan adalah standarisasi penyampaian informasi darurat, penerapan standar komunikasi kru, dan evaluasi kinerja kru berdasarkan umpan balik penumpang. Standarisasi informasi darurat dapat diterapkan melalui penyampaian prosedur keselamatan sebelum keberangkatan dan pemasangan informasi darurat di dalam bus. Standar komunikasi kru dapat diterapkan melalui pedoman pelayanan, seperti cara menyapa, memberi informasi, dan menangani keluhan penumpang. Evaluasi kinerja kru dapat dilakukan melalui formulir umpan balik atau kode QR yang diisi penumpang setelah perjalanan. Ketiga strategi ini memiliki skor prioritas 2,5 sehingga layak didahulukan karena berdampak tinggi terhadap kepuasan pelanggan dengan biaya relatif rendah.

V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh, maka saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. PO Gunung Harta disarankan untuk menerapkan strategi prioritas secara bertahap, dimulai dari strategi yang berdampak tinggi dan berbiaya rendah. Strategi awal yang dapat dilakukan adalah menyusun standar penyampaian informasi darurat, menetapkan standar komunikasi kru, dan membuat sistem evaluasi pelayanan berbasis umpan balik penumpang. Strategi tersebut lebih realistis diterapkan dalam jangka pendek karena tidak membutuhkan investasi besar, tetapi dapat langsung memperbaiki atribut layanan yang menjadi prioritas utama penumpang.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel lain seperti loyalitas pelanggan, persepsi tarif, willingness to pay, load factor, atau perbandingan dengan operator bus AKAP lain pada trayek sejenis. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan metode tambahan seperti Customer Satisfaction Index (CSI), SERVQUAL secara lebih mendalam, atau analisis sensitivitas finansial untuk mengetahui pengaruh perubahan tarif, jumlah penumpang, harga bahan bakar, dan biaya perawatan terhadap kelayakan usaha. Dengan demikian, hasil penelitian lanjutan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kualitas layanan, daya saing, dan keberlanjutan usaha transportasi AKAP.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, D. (2025). Analisa Kepuasan Pelanggan Bus Akap Po. Sinar Jaya Group Menggunakan Metode Service Quality. xx(xx), 1–6.
- Aditya, I., Cahyono, M. S. D., & Rahayu, Y. E. (2023). Analisis Biaya Operasional Kendaraan (BOK) Bus Trans Jawa Timur Koridor II Trayek Terminal Purabaya Surabaya–Terminal Kertajaya Mojokerto. *Jurnal Anggapa*, 2(November), 31–40.
<https://ojs.widyakartika.ac.id/index.php/anggapa/article/view/621%0Ahttps://ojs.widyakartika.ac.id/index.php/anggapa/article/download/621/583>
- Alam, S. (2025). redBus Berikan Penghargaan Operator Bus Terbaik Indonesia. [https://rri.co.id/lain-lain/1974495/redbus-berikan-penghargaan-operator-bus-terbaik-indonesia#:~:text=Ekonomi * UMKM. * Bisnis](https://rri.co.id/lain-lain/1974495/redbus-berikan-penghargaan-operator-bus-terbaik-indonesia#:~:text=Ekonomi%20*%20UMKM.%20*%20Bisnis.).
- Ali Riza Fahlevi. (2023). Pengaruh Pendapatan dan Beban Operasional terhadap Laba Bersih. *ULIL ALBAB: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 835–841.
- Amin, N. F., Garancang, S., Abunawas, K., Makassar, M., Negeri, I., & Makassar, A. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. 14(1), 15–31.
- Anastasia, R., Mendra, N. P. Y., & Saitri, P. W. (2022). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan , Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama. 4(2), 269–279.
- Ansusanto, J., & Astrawan, R. (2024). Financial Feasibility Study in the Planning of Bus Rapid Transit in Palu City Indonesia. *World Summit: Civil Engineering-Architecture-Urban Planning Congress (CAUSummit 2024)*, 1, 309–315.
<https://doi.org/10.3897/ap.7.e0309>
- Azwarini, R. (2025). Importance Performance Analysis (IPA). <https://exsight.id/blog/2023/05/10/importance-performance-analysis-ipa/>
- Azzahra, F. A., Izzah, K., & Yaqin, M. A. (2024). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Sorot*, 8(1), 95–104.
- Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 8(2), 362. <https://doi.org/10.24014/jti.v8i2.20075>

- Badan Pusat Statistik. (2024). Statistik Transportasi Darat Volume 9, 2024. Traffic Accident Detection Using Background Subtraction and CNN Encoder–Transformer Decoder in Video Frames.
- Bajčetić, S., Tica, S., Živanović, P., Milovanović, B., & Đorojević, A. (2018). Analysis Of Public Transport Users ' Satisfaction Using Quality Function Deployment : Belgrade Case Study. 33(3), 609–618.
- Daffa, M. Z., & Armono, H. D. (2025). Integration Of Servperf Ipa And Qfd In Improving The Quality Of Construction Engineering Consultant Services Based On The Client ' S Perspective. 04(10). <https://doi.org/10.59131/Jrssem.U4i11.863>
- Dasan, M. R., Hariyani, S., & Utomo, D. M. (2020). Evaluasi Kinerja Operasional Bus Sekolah Kota Denpasar. *Pranatacara Bhumandala: Jurnal Riset Planologi*, 1(1), 65–72. https://doi.org/10.32795/pranatacara_bhumandala.v1i1.703
- Esariti, L., Putri, K., Basuki, Y., & Wahyono, H. (2020). Gender Determinant Factors for Bus Shelter Planning in Sustainable Urban Infrastructure. 03020.
- Esmailpour, J., Aghabayk, K., Vajari, M. A., & Gruyter, C. De. (2020). Importance – Performance Analysis (IPA) of bus service attributes: A case study in a developing country. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0965856420307655>
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). 7(3), 150–162.
- Fadhilah, M. W., & Amalia, S. (2021b). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus Kota DAMRI Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Penumpang Bus Kota DAMRI Bandung). *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 7(3), 150–162. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v7i2.3254>
- Forester, B. J., Khater, A. I. A., Afgani, M. W., & Isnaini, M. (2024). Penelitian Kuantitatif : Uji Reliabilitas Quantitative Research : Data Reliability Test. 4(3), 1812–1820.
- Gani Kamaludin, A., Ardyahiya Ekawati, D., & Marthaleina. (2018). Analisis Perhitungan Biaya Oprasional Kendaraan (Bok) Bus Transjakrta Koridor Vii Di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(1), 61–68. <http://library.itl.ac.id/jurnal>
- Gomies, R. J., Amaheka, S. G. M., & Metekohy, J. G. (2025). Analisis Biaya

- Operasional Kendaraan Rute Mardika – Hatalai ". 5(3), 25448–25458.
- Gruhonjića, D., Matovićb, B., & Ilićb, V. (2025). ScienceDirect ScienceDirect Feasibility of Rural Public Transport : A Literature Review of Cost Feasibility of Rural Public Transport : A Literature Review of Cost Models , Key Constraints , and the Potential Role of Automation Models , Key Constraints ,. Transportation Research Procedia, 91, 766–773. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2025.10.098>
- Hanila, D., & Dwi Payana, M. (2024). Implementasi Sistem Informas Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) Di Dinas Perhubungan Aceh Implementation of Information Systems Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AkdP) in the Aceh Transportation Department. Jurnal Pengabdian Masyarakat INOTEC UUI, 6(1), 6–11.
- Haryati, N. (2020). Analisa Biaya Operasional Kendaraan Akibat Pemakaian Badan Jalan Yang Bersifat Pribadi (Studi Kasus : Penutupan Jl. Wakaaka Dengan Pemilihan Rute Melalui Jl. Hayam Wuruk, Kota Baubau). Jurnal Media Inovasi Teknik Sipil UNIDAYAN, 9(2), 113–123. <https://doi.org/10.55340/jmi.v9i2.661>
- Hubnet. (2025). Transportasi Darat Data Moda Transportasi Darat. <https://hubnet.kemenhub.go.id/portal/page/darat>
- Huda, M. M., Aldiansyah, F., Alfiansyah, A. D., Puspitasari, N. D., Pembangunan, U. ", Veteran, N. ", & Timur, J. (2023). COMPOSITE : Journal Of Civil Engineering Universitas Merdeka Malang Analisis Perbandingan Biaya Operasional Kendaraan Jalan Eksisting dan Jalur Lintas Selatan Blitar. Composite : Journal of Civil Engineering 2023, 02(01), 17–24.
- Ica, M., Widodo, S., & Said. (2024). Analisis Kebutuhan Moda Angkutan Umum Bus Damri Di Kabupaten Kapuas Hulu Rute Putussibau – Pontianak. Jurnal Teknik Kelautan, PWK, Sipil, Dan Tambang, 11, 1–9.
- Indah, rohmani nur. (n.d.). Validitas, Reliabilitas, Generalitas Dalam Riset Kebahasaan. 1–8.
- Islamy, I. Al. (2023). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Bus Damri Rute Mataram-Bandara Intersional Lombok (Bil). 3–4.
- Ismael, S., Rodrigues, C., Santos, G. M., Castela, I., Barreiros-mota, I., Almeida, M. J., Calhau, C., Faria, A., & Araújo, J. R. (2023). IPA and its precursors differently modulate the proliferation , differentiation , and integrity of

- intestinal epithelial cells. 17(4), 616–630.
- Iswahyu, H. (2019). Analisis tingkat kepuasan petani padi sawah terhadap kinerja penyuluh pertanian lapangan di desa miau baru kecamatan kongbeng.
- Jatim, B. (2025). Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kabupaten/Kota dan Jenis Kendaraan di Provinsi Jawa Timur (unit), 2024. <https://jatim.bps.go.id/id/statistics-table/3/VjJ3NGRGa3dkRk5MTIU1bVNFOTVVbmQyVURSTVFUMDkjMw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur--unit---2023.html?year=2024>
- Jaya, F. H., & Juliantara, J. (2023). Analisis Tarif Moda Transportasi Bus Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan (BOK) (Studi Kasus Bus Jurusan Bandar Lampung – Bakauheni). *Teknika Sains: Jurnal Ilmu Teknik*, 8(2), 143–155. <https://doi.org/10.24967/teksis.v8i2.2703>
- Juwita, F. (2019). Evaluasi Kelayakan Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Moda Transportasi Travel Legal Dan Ilegal Di Bandar Lampung. *Teknika Sains : Jurnal Ilmu Teknik*, 4(2), 21–28. <https://doi.org/10.24967/teksis.v4i2.642>
- Kalangi, J. I., Lefrandt, L. I. R., & Rompis, S. Y. R. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum Bus Rute Manado – Kawangkoan Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Tekno*, 22(88), 729–737. <https://doi.org/10.35793/jts.v22i88.55292>
- Kaszczyzyn, P., & Sypion-dutkowska, N. (2019). Walking Access to Public Transportation Stops for City Residents . A Comparison of Methods.
- Kompasiana. (2021). Bus Versus Kereta di Lintas Jawa. https://www.kompasiana.com/abel.pramudya/619740ce8d947a2e034e9a82/bus-versus-kereta-di-lintas-jawa?page=all&page_images=1#goog_rewarded
- Likert, R. (1932). A Technique for the measurement of attitudes. <https://psycnet.apa.org/buy/PI>
- Luther, M. (2023). Analisis Kelayakan Finansial Bus Damri Layanan Angkutan Kota Dalam Provinsi (Studi kasus : Rute trayek Mamasa-Mamuju). Universitas Sulawesi Barat.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance Perfomance Analysis. 41(1), 77–79.
- Murali, S. (2016). Integration of IPA and QFD to assess the service quality and to identify after sales service strategies to improve customer satisfaction – a

case

study.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09537287.2015.1129463>

Nashiroh, L., Ratnaningsih, D., & Burhamtoro, B. (2021). Analisa Biaya Operasional Kendaraan (Bok) Angkutan Umum Pedesaan Trayek Gadang – Karangates Di Kabupaten Malang. *Jurnal JOS-MRK*, 2(4), 242–245. <https://doi.org/10.55404/jos-mrk.2021.02.04.242-245>

Nurkertamanda, D., Frediansyah, F., Saptadi, S., Widharto, Y., & Wicaksono, P. A. (2020). Virtual laboratory application based on virtual reality simulation as training tool of turning machine using goal-directed design method Virtual laboratory application based on virtual reality simulation as training tool of turning machine using goal- dir. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1072/1/012077>

Oetari, R. (2024). Analisis Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Pendekatan Manajemen Pemasaran. 1(1), 1–11.

Oh, H. (2001). Revisiting Importance Performance Analysis. https://www.researchgate.net/profile/Haemoon-Oh/publication/222066606_Revisiting_Importance_Performance_Analysis/links/59dcc47caca2728e2020acb5/Revisiting-Importance-Performance-Analysis.pdf

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of service Quality.

Perhubungan, M. (2016). Permen Perhubungan RI No. PM 36 Tahun 2016.

Permana, S. D., & Dwiridotjahjono, J. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Preferensi Konsumen Dalam Menggunakan Aplikasi Gojek. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JURKAMI)*, 8(2), 551–561. <https://doi.org/10.31932/jpe.v8i1.2002>

Permatasari, N. H., Ratananingsih, D., & Marjono. (2024). Analisis Kinerja Dan Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Sekolah Trayek Campurdarat-Tulungagung. *Jos-Mrk*, 5(1), 33–37. <http://jurnal.polinema.ac.id/>

Pramesti, R. V., Fadillah, A., & Zubizaretta, Z. D. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Bus Angkutan Umum:(Studi Kasus PT Gunung Harta Transport Solutions). *Composite: Journal of Civil Engineering*, 3(2), 25-35.

Primavita, C. C., & Ansusanto, J. D. (2025). Evaluasi Kebutuhan Armada dan Kelayakan Angkutan Umum di Rute Terminal Lando - Kota Ruteng. 5(15),

1079–1085.

- Rachmatullah, P. A. (2024). Analisis Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Bus Di Rute Terminal Entrop - Koya. *Jurnal Sipil Sains*, 14(1). <https://doi.org/10.33387/sipilsains.v14i1.8278>
- Raihan Azim, Hendra Taufik, & Sri Djuniatii. (2020). Analisis Kelayakan Finansial Bus Trans Metro Pekanbaru Koridor Ii. *Sainstek (e-Journal)*, 8(1), 24–28. <https://doi.org/10.35583/js.v8i1.27>
- Rimadhani, A. S., Priyandari, Y., & Fahma, F. (2013). Evaluasi Potensi Bisnis Layanan Antar Jemput Sekolah. 1(1), 1–8.
- Roess, R. P. (1982). *Operating Cost Models For Urban Public*. 1, 40–54.
- Safira, Maulana, A., Ghufon, M., Zulfikar, H., & Prama, B. A. (2024). Analisis Tarif Angkutan Umum Antara Efisiensi dan Kemampuan Masyarakat. May. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27438.32322>
- Saputra, B., & 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), 239–253. <https://doi.org/10.26740/mathunesa.v8n3.p239-253>
- Setiawan, D., Robby, & Supiyan. (2024). Dan Tarif Menggunakan Metode PCI (Pasific Consultant International). *Jurnal Teknika*, 7(2), 52–58.
- Setya, N., Fricilia, M., Sipil, T., Jalan, P., Jakarta, P. N., & Indonesia, N. (2025). Analisis Tarif Bus Listrik Trans Jogja Berdasarkan Biaya Operasional Kendaraan z. 4(1), 1381–1387.
- Shabir, M. M., & Hermawan, I. M. A. (2024). Di Kabupaten Malang Planning And Feasibility Study Of Abdulrachman Saleh Airport Intermodal Transportation In Malang Regency.
- Sutari, I., & Herlina, S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Jasa Transportasi Trans Jogja di Kota Yogyakarta. *Journal.Ukrim.Ac.Id*, 14(1), 68–82. <http://www.ejsit-journal.com/index.php/ejsit/article/view/94/81%0Ahttp://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:232162/fulltext01.pdf%0Ahttp://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jme>
- Tantry, C. A., Shofwan, M., & Cahyono, D. (2022). Analisis Tarif Biaya Operasional Kendaraan (BOK) Bus Kelas Ekonomi Jurusan Surabaya - Malang Dengan

- Metode Pacific Consultant International (PCI) Studi Kasus : Terminal Purabaya Bungurasih - Terminal Arjosari. *Uwika*, 1(April), 1–10.
- Tirachini, A., John, D. A. H., & Rose, M. (2013). Kepadatan penumpang dalam sistem transportasi umum: dampak terhadap pengguna, operasional, dan implikasi bagi perkiraan permintaan.
- Upa, V. A. (2017). Perhitungan Jumlah Permintaan Potensial.
- Wahyuddin, Kautsar, A., & Frans Sutisna, R. (2022). Sistem Informasi Sistem Informasi Penyewaan Bus Pariwisata Berbasis Web Pada PT Asli Prima Inti Karya. *Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi (JURSISTEKNI)*, 4(1), 18–27. <https://doi.org/10.52005/jursistekni.v4i1.94>
- Wirasutama, C. P., Astatu Sukawati, N. K. S., & Widiyanti, L. P. (2024). Analisis Perbandingan Biaya Operasional Kendaraan Bus Trayek Bali-Surabaya. *Jurnal Ilmiah Kurva Teknik*, 13(1), 31–40. <https://doi.org/10.36733/jikt.v13i1.9079>
- Wuisan, H. S., Pati, A. B., & Wilar, W. (2020). Pengaruh Transportasi Berbasis Online terhadap Mobilitas Masyarakat di Kota Manado. *Jurnal Politico*, 9(3), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/viewFile/31793/30308>
- Yoji Akao. (1990). Quality Function Deployment QFD Integrating Customer Requirements into Product Design.
- Yulita, H., & Wijaya, B. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Publik terhadap Kepuasan Konsumen. *Management & Accounting Expose*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.36441/mae.v3i1.131>