

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

### **V.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan tentang persepsi penumpang Transpadang sebagai responden terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan dan penilaian terhadap pemasangan CCTV, dimana penjabaran sebagai berikut:

1. Berdasarkan dari hasil penelitian menggunakan kuisisioner kepada penumpang yang diketahui bahwa rata-rata kinerja Transpadang tersebut adalah 3,96 dikategorikan kualitas pelayanan tinggi dengan selisih gap hanya 1,04. Dapat disimpulkan bahwa para responden cukup puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Trans Padang.
2. Berdasarkan dari hasil penelitian persepsi kepada pengguna Trans Padang dapat diketahui bahwa nilai kinerja dari pemasangan CCTV tersebut adalah 4,07 masuk pada kategori sangat tinggi. Dapat disimpulkan bahwa pengguna Transpadang puas dengan pemasangan CCTV didalam bus Trans Padang.

### **V.2 Saran**

Saran Yang Ingin Disampaikan Adalah Sebagai Berikut:

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel pengamatan untuk mempermudah mengetahui apa saja faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan penumpang Transpadang.
2. Dilakukan dipenelitian selanjutnya untuk menambah variabel pengamatan dalam hal keselamatan berkendara dan membandingkan kinerja antar angkutan kota dan bus Bus Rapid Transit (BRT).
3. Melakukan penelitian tentang Analisis perspektif pengguna Trans Padang terhadap pemasangan CCTV demi menunjang pelayanan

dan fasilitas. serta menambahkan metode selain menggunakan metode *service quality* (servqual) agar perhitungannya lebih tepat dan efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azis, R., Anidita, Y., 2016. Perlindungan Hak Konsumen Terkait Kenyamanan, Keamanan Dan Keselamatan Penumpang Transportasi Bus Kopaja. *Lex Jurnalica* 13.
- Cahyani, F.G., Sitohang, S., 2016. Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *J. Ilmu dan Ris. Manaj.* 5, 1–19.
- Diansyah, 2021. Haryanto Curi Barang Penumpang Bus [WWW Document]. [www.palpos.sumeks.com](http://www.palpos.sumeks.com). URL <https://palpos.sumeks.co/2021/12/14/haryanto-curi-barang-penumpang-bus/> (accessed 11.25.21).
- Djoko Widagdo, 2019. analisa kualitas peayanan keamanan petugas aviation security (avsec) terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional adi soemarmo surakarta. *J. Sekol. Tinggi Teknol. Kedirgant. Yogyakarta* 35–45.
- Dwipandhu, Anggada, S., Umiyati, S., 2019. Perencanaan Bus Rapid Transit Kota Samarinda. *J. Politek. Transp. Darat Indones.* 1–10.
- Hadiwijaya, B., Darjat, Zahra, A.A., 2014. Perancangan Aplikasi CCTV Sebagai pemantau Ruang Menggunakan IP Camera. *Transient 3 No.2*, 1–6.
- Haqie, Z.A., Ariyani, O.P., Nadiah, R.E., 2020. INOVASI PELAYANAN PUBLIK SUROBOYO BIS DI KOTA SURABAYA. *J. Ilmu Pemerintah.* 1–3.
- Jiwantara, K., Sutrisno, A., Neyland, J.S.C., 2012. Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara. *Jur. Mesin Fak. Tek. Univ. Sam Ratulangi Manad.* 1, 1–11.
- Kartika, P.C., 2016. JURNAL PENA INDONESIA Jurnal Bahasa dan Sastra Indonesia serta Pengajarannya. *J. Bhs. dan Sastra Indones. serta Pengajarannya* 3, 42–58.
- Mahfud, A., 2021. Ini Kasus-kasus Kejahatan Viral di Medsos, Dugaan Pelecehan Seksual di Bus Rute Malang-Jakarta. [www.zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com](http://www.zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com). URL <https://zonasurabayaraya.pikiran-rakyat.com/jawa-timur/pr-1852858687/viral-di-medsos-dugaan-pelecehan-seksual-di-bus-rute-malang-jakarta-netizen-ngerik-sekali-kejadiannya> (accessed 11.29.21).
- Nugroho, D.A., Malkhamah, S., 2018. Manajemen Sistem Transportasi Perkotaan Yogyakarta. *J. Penelit. Transp. Darat* 20, 9. <https://doi.org/10.25104/jptd.v20i1.640>
- Nur Khaerat Nur, Parea Rusan Rangan, Mahyuddin, Hasmar Halim Miswar Tumpu, Gito Sugianto, Louise Elizabeth Radjawane, Siti Nurjanah Ahmad, E.E.R., 2021. Sistem Transportasi. Yayasan Kita Menulis, medan.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2017. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 26 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek.
- Putra, I.G.A.T.M., Putu Budiarta, I.N., Ujianti, N.M.P., 2020. Perlindungan Hukum Bagi Penumpang Angkutan Umum Trans Serasi Tabanan. *J. Analog. Huk.* 2, 42–46. <https://doi.org/10.22225/ah.2.1.1609.42-46>

- Rizqi, 2020. Ini Dia Rute dan Fasilitas Suroboyo Bus yang Bisa Dinikmati Penumpang Hanya dengan Bayar Pakai Sampah. [www.phinemo.com](http://www.phinemo.com). URL <https://phinemo.com/info-rute-dan-fasilitas-suroboyo-bus/> (accessed 11.28.21).
- Rosa, A., Widad, A., 2018. Faktor-Faktor yang Membedakan Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Transportasi Dalam Kota (Studi Kasus Angkutan Umum Konvensional dan Berbasis Online). *J. Manaj. Dan Bisnis Sriwij.* 15, 164–172. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i3.5712>
- Sugiyono, 2017. metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d 380.
- Sumajouw, D.F., Najoran, M.E.I., Sompie, S.R.U.A., 2015. Perancangan Sistem Keamanan Rumah Tinggal Terkendali Jarak Jauh. *J. Tek. Elektro dan Komput.* 4, 44–53.
- Sunirno, F.C., Halim, K.C., Setiawan, R., 2018. Karakteristik Pengguna Suroboyo Bus. *Tek. Sipil Univ. Kristen Petra* 136–143.
- Syamsudin, 2021. Disabilitas Rawan Kejahatan Seksual Saat Naik BRT. [rri.co.id](http://rri.co.id). URL <https://rri.co.id/semarang/1050-info-publik/1006257/disabilitas-rawan-kejahatan-seksual-saat-naik-brt>
- Undang-Undang No. 8, 1999. Peraturan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Yulianto, H., Yahya, S.D., 2018. Manajemen Transportasi Publik Perkotaan. Yayasan Pendidikan Ujung Pandang (YPUP), Makassar.