

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan penelitian terhadap kelayakan tarif dan kepuasan penumpang dari Suroboyo Bus Tumpuk armada bus Bank Mayapada, didapatkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Besar karakteristik dari penumpang Suroboyo Bus Tumpuk mayoritas adalah perempuan dengan sebaran data 68%; jumlah penumpang dengan rentang usia 17-25 tahun paling banyak dengan sebaran data 34%; penumpang menurut maksud atau tujuan kepergian yang terbanyak adalah untuk wisata dengan sebaran data 43%; penumpang yang berasal dari daerah Jawa Timur lebih banyak daripada jumlah penumpang yang berasal dari luar daerah Jawa Timur dengan sebaran data 93%; mayoritas penumpang berdasarkan pekerjaan adalah pekerjaan lainnya dengan sebaran data 29%; kategori rata-rata pendapatan kurang dari Rp1.000.000,00 dalam 1 bulan adalah yang terbanyak dengan sebaran data 47%; mayoritas penumpang menggunakan Suroboyo Bus Tumpuk hanya 1 kali dalam 1 minggu dengan sebaran data 43%.
2. Besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan Suroboyo Bus Tumpuk menggunakan metode CSI yaitu sebesar 91,89%. Nilai tersebut masuk dalam rentang nilai  $80\% < \text{nilai CSI} \leq 100\%$ , yang dapat diartikan seluruh atribut pelayanan dari SBT termasuk dalam klasifikasi sangat puas.
3. Besaran tarif yang layak diterapkan pada kelompok masyarakat umum menggunakan metode WTP yaitu sebesar Rp4.288,00, besaran tarif ini lebih kecil

dari tarif yang telah diterapkan, sehingga tarif yang diterapkan oleh pemerintah/pihak yang berwenang membutuhkan penyesuaian dari tingkat pelayanan atau penyesuaian dari besaran tarifnya dengan tarif penyesuaian sebesar Rp712,00. Sedangkan besaran tarif yang layak diterapkan pada kelompok pelajar/mahasiswa yaitu sebesar Rp3.815,00, besaran tarif ini lebih besar dari tarif yang telah diterapkan, sehingga pemerintah/pihak yang berwenang memiliki keleluasaan untuk meningkatkan tarif tanpa perlu meningkatkan pelayanan dengan tarif yang dapat ditingkatkan sebesar Rp1.315,00.

## 5.2 Saran

Berdasar kepada hasil riset atau penelitian yang sudah diselesaikan, didapat saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian yang akan datang, sebaiknya perlu ditambah indikator yang dibutuhkan, sehingga data kualitas pelayanannya bisa lebih rinci lagi.
2. Untuk analisa tingkat kepuasan penumpang hendaknya menambah analisis *Important Performance Analysis* (IPA) supaya mendapatkan hasil yang lebih rinci lagi mengenai pelayanan yang harus ditingkatkan dan dipertahankan.
3. Untuk analisa kelayakan tarif hendaknya menambah metode *Ability to Pay* (ATP) dengan tujuan untuk mendapatkan perbandingan lebih dari satu metode.