

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian evaluasi standar pelayanan minimum bus Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan didapatkan beberapa jenis faktor kriteria yaitu kriteria kenyamanan, kriteria keamanan, kriteria keselamatan, kriteria keterjangkauan, kriteria kesetaraan, kriteria keteraturan. Nilai evaluasi standar pelayanan minimum terbesar terdapat pada kriteria kenyamanan sebesar 18,34 % dan nilai evaluasi standar pelayanan minimum terdapat pada kriteria kesetaraan sebesar 15,44 %
2. Dalam metode *Analytical Hierarchy Process* didapatkan beberapa faktor evaluasi standar pelayanan minimum pada bus Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan yaitu :
 - a. Kriteria kenyamanan sebesar 18,34% terdapat sub kriteria seperti kebersihan dalam kabin bus 4,05%, ketersediaan layanan pelanggan 24 jam 4,42%, keramahan dan kesopanan kru dalam melakukan pelayanan 4,41%, dan kenyamanan posisi tempat duduk 5,46 %.
 - b. Kriteria keamanan sebesar 16,02% terdapat sub kriteria seperti adanya cctv dalam bus 3,17%, identitas pengenalan kru dalam bus 3,68%, informasi gangguan keamanan 4,41%, keamanan barang dalam bagasi dan kabin 4,76%.
 - c. Kriteria keselamatan sebesar 18,24% terdapat sub kriteria seperti kelayakan kendaraan 3,94%, peralatan keselamatan dalam bus 4,35%, pemeliharaan

kendaraan 5,01%, SOP pengoperasian kendaraan dan penanganan keadaan darurat 4,94%.

- d. Kriteria keterjangkauan sebesar 15,54% terdapat sub kriteria seperti kemudahan perpindahan penumpang 3,85%, ketersediaan jaringan trayek 5,31%, kesesuaian tarif 6,39%.
 - e. Kriteria kesetaraan sebesar 15,44% terdapat sub kriteria seperti kursi prioritas 8,46%, ruang khusus kursi roda 6,98%.
 - f. Kriteria keteraturan sebesar 16,43% terdapat sub kriteria seperti waktu tunggu 2,85%, kecepatan perjalanan 4,22%, sistem pembayaran 4,67%, ketepatan dan kepastian jadwal keberangkatan bus 4,69%.
3. Faktor yang paling dominan dari pengguna bus dalam evaluasi standar pelayanan minimum bus Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan adalah kriteria kenyamanan sebesar 18,34%.

5.2 Saran

Dari studi yang dilakukan, peneliti memberikan saran untuk dapat lebih mengoptimalkan faktor evaluasi standar pelayanan minimum pada bus Aneka Jaya trayek Surabaya – Pacitan sebagai berikut :

- 1. Perlu adanya evaluasi ulang terhadap armada bus yang beroperasi dalam trayek Surabaya – Pacitan agar kriteria dari standar pelayanan minimum dapat lebih diterapkan dalam setiap perjalanan dan menjadikan acuan agar kepercayaan penumpang terhadap armada bus bertambah, mengingat bahwa armada ini merupakan satu – satunya yang memiliki trayek Surabaya – Pacitan.

2. Perlu adanya studi baru tentang kesesuaian tarif dan banyaknya penumpang yang memilih bus Aneka Jaya ini agar dapat menjadi pertimbangan bagi pengguna armada dan menganalisa faktor – faktor yang menjadikan pengguna bus memilih armada Aneka Jaya.