

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian tugas akhir “Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Kelayakan Tarif Kereta Api Blorasura dengan Metode ATP – WTP” dapat dibuat kesimpulan dari beberapa rumusan masalah yang terdiri sebagai berikut:

1. Nilai *load factor* pada Kereta Api Blorasura dengan rute Stasiun Cepu – Stasiun Surabaya Pasar Turi diperoleh berdasarkan perbandingan antara jumlah penumpang dan kapasitas muat Kereta Api Blorasura, apabila jumlah penumpang semakin banyak maka akan semakin tinggi nilai *load factor* yang diperoleh. Rata-rata nilai *load factor* Kereta Api Blorasura sejak awal beroperasi pada bulan April 2022 – Agustus 2023 yaitu sebesar 1,225 (122,5%). Nilai *load factor* sebesar 1,225 melebihi standar *load factor* yaitu sebesar 0,7 sehingga kenyamanan penumpang akan berkurang.
2. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini diperoleh nilai tingkat kesesuaian antara nilai kinerja/kenyataan dengan nilai harapan pelayanan Kereta Api Blorasura berdasarkan standar pelayanan minimum sebagai berikut:
 - a) Nilai tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang terbesar adalah 98,01%, yaitu aspek ketersediaan petugas keamanan (minimal 2 orang petugas).

- b) Nilai tingkat kesesuaian antara kenyataan dan harapan yang terkecil adalah 52,16%, yaitu aspek ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV (minimal 2 CCTV).
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis pada penelitian ini diperoleh nilai rata-rata dari atribut pelayanan yang menggambarkan tingkat kepuasan penumpang sebagai berikut:
- a) Aspek pelayanan yang memiliki nilai rata-rata kinerja/kenyataan paling tinggi yaitu sebesar 4,01 adalah ketepatan jadwal kereta api (10% dari total waktu perjalanan yang dijadwalkan), sedangkan aspek yang memiliki tingkat kinerja/kenyataan paling rendah menurut penumpang adalah ketersediaan fasilitas pendukung seperti CCTV (minimal 2 CCTV) yaitu sebesar 2,17.
- b) Kualitas pelayanan Kereta Api Blorasura secara umum memiliki tingkat kepuasan atau kualitas pelayanan yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan 20 atribut pelayanan yang memiliki nilai rata – rata sebesar 3,459 yaitu “Cukup Memuaskan”.
4. Tarif Kereta Api Blorasura yang sesuai ditinjau dari metode *Ability To Pay* (ATP) yaitu sebesar Rp 22.280. Sedangkan tarif Kereta Api Blorasura yang sesuai ditinjau dari metode *Willingness To Pay* (WTP) yaitu sebesar Rp 15.000. Dapat disimpulkan bahwa tarif yang berlaku memungkinkan untuk dinaikkan sesuai dengan tarif WTP namun dengan catatan adanya peningkatan kualitas pelayanan sesuai yang diinginkan responden yaitu “Penambahan Jadwal Operasional Kereta Api Blorasura”.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian tugas akhir “Analisis Standar Pelayanan Minimum dan Kelayakan Tarif Kereta Api Blorasura dengan Metode ATP – WTP” yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran sebagai evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya lebih dimaksimalkan dari segi ketersediaan tenaga dan data yang dibutuhkan agar mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dan efektif.
2. Atribut pelayanan yang dianggap penting oleh penumpang dan memiliki tingkat kenyataan rendah (X2, X4, X9, X10) perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan hingga 100%.
3. Atribut pelayanan yang sudah memenuhi harapan penumpang bisa dipertahankan atau ditingkatkan untuk meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan transportasi umum khususnya kereta api.
4. Dalam penelitian ini, perhitungan untuk mencari besaran nilai tarif yang layak untuk Kereta Api Blorasura menggunakan metode *Ability To Pay* (ATP) dan *Willingness To Pay* (WTP). Untuk penelitian selanjutnya, perlu dilakukan pembahasan lebih lanjut dengan meninjau kelayakan tarif Kereta Api Blorasura berdasarkan Biaya Operasional Kereta Api (BOKA).
5. Dalam penelitian ini, analisis kualitas pelayanan pada Kereta Api Blorasura menggunakan metode *Importance Performace Analysis* (IPA). Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode kano dalam menganalisis tingkat kepuasan pelanggan sebagai perbandingan seberapa baik suatu indikator berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

6. Dalam penelitian selanjutnya disarankan bisa melakukan analisis perencanaan penambahan jadwal operasional dari Kereta Api Blorasura.