

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian analisis kepuasan penumpang terhadap aspek pelayanan dan aspek ergonomis pada bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil kuisioner yang telah dibagikan kepada 100 responden diperoleh bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan penumpang pada 11 atribut terbagi dalam 4 kuadran yang ditunjukkan sebagai berikut :

- a. Kuadran I

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang penting bagi penumpang bus namun kenyataannya masih belum maksimal.

Atribut yang berada pada kuadran I adalah sebagai berikut :

- 1) Pembatasan jumlah penumpang dalam satu bus sebesar 56,46%
- 2) Kebersihan di dalam bus sebesar 64,22%.
- 3) Sirkulasi udara di dalam bus sebesar 65,25%

- b. Kuadran II

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap penting bagi penumpang bus dan nilai kinerja transportasi bus AKAS ekonomi telah sesuai dengan yang diharapkan sehingga perlu dipertahankan. Atribut yang berada pada kuadran II adalah sebagai berikut :

- 1) Kejujuran petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 76,72%

2) Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di bus sebesar 66,17%

3) Kelayakan kondisi kendaraan sebesar 68,74%

c. Kuadran III

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai pelaksanaan yang masih belum maksimal. Atribut yang berada pada kuadran III adalah sebagai berikut :

1) Ketepatan jadwal keberangkatan bus sebesar 66,44%

2) Keleluasaan duduk di dalam bus sebesar 65,39%

3) Kenyamanan duduk di dalam bus sebesar 68,83%

d. Kuadran IV

Faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting tetapi kenyataannya memuaskan bagi penumpang bus. Atribut yang berada pada kuadran IV adalah sebagai berikut :

1) Keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 76,16%

2) Kelayakan kondisi tempat duduk bus sebesar 70,27%

Berdasarkan hasil dari metode *Important Performance Analysis* (IPA), banyak dari responden yang memilih tidak puas terhadap atribut yang ada pada bus sehingga besarnya tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan penumpang pada bus AKAS ekonomi yaitu kurang dari 100%. Besarnya tingkat kesesuaian antara kinerja dengan harapan penumpang pada bus AKAS ekonomi yang kurang dari 100% menyebabkan performa bus AKAS ekonomi kurang mempengaruhi kepuasan penumpang sehingga seluruh atribut mempunyai

tingkat harapan yang lebih tinggi daripada kinerja yang diberikan oleh perusahaan bus AKAS.

2. Faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap bus AKAS ekonomi terletak pada kuadran I yaitu :
  - a. Pembatasan jumlah penumpang dalam satu bus dengan nilai  $\bar{X}$  sebesar 2,58 dan nilai  $\bar{Y}$  sebesar 4,57
  - b. Kebersihan di dalam bus dengan nilai  $\bar{X}$  sebesar 2,98 dan nilai  $\bar{Y}$  sebesar 4,64
  - c. Sirkulasi udara di dalam bus dengan nilai  $\bar{X}$  sebesar 3,06 dan nilai  $\bar{Y}$  sebesar 4,69

Berdasarkan hasil dari faktor pelayanan yang sangat mempengaruhi kepuasan penumpang, pada pembatasan jumlah penumpang dalam satu bus pihak operator tidak menyesuaikan jumlah penumpang dengan kapasitas tempat duduk yang tersedia sehingga seringkali berdesakan. Untuk kebersihan di dalam bus, pihak operator tidak menyediakan tempat sampah di dalam bus sehingga penumpang seringkali membuang sampah sembarangan. Sedangkan sirkulasi udara di dalam bus, pihak operator kurang memperhatikan kaca pada bus sehingga kaca pada bus kurang berfungsi dengan baik. Hal tersebut menyebabkan penumpang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bus AKAS sehingga menyebabkan pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

3. Berdasarkan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), besar tingkat kepuasan penumpang bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya ditinjau dari aspek pelayanan dan aspek ergonomis diperoleh nilai

sebesar 61,88%. Nilai tersebut berada pada interval 51%-65% yang berarti penumpang bus AKAS ekonomi merasa cukup puas terhadap kinerja yang diberikan oleh perusahaan bus AKAS.

4. Besarnya tarif pokok ideal yang dikeluarkan untuk transportasi bus AKAS ekonomi rute Terminal Trunojoyo Sampang-Terminal Purabaya sebesar Rp.19.100 /pnp.

## **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini yaitu melakukan penelitian lanjutan pada kinerja bus AKAS ekonomi rute Sumenep-Surabaya terhadap aspek eksternal, misalnya kecepatan waktu tempuh, ketepatan jadwal keberangkatan dan kapasitas faktor muat. Selain itu dapat mengembangkan variabel dan fasilitas yang lebih spesifik untuk dapat mempengaruhi penumpang memilih bus AKAS ekonomi, misalnya adanya fasilitas kabin bus dan *hand railing*.