

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berlandaskan hasil penelitian mengenai karakteristik kepada 100 responden pengguna Bus DAMRI rute Bandara Juanda Terminal 1–Terminal Bunder Gresik, dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh jenis kelamin laki-laki, rentang usia 25–34 tahun (37%), mempunyai pendidikan terakhir SMA/ sederajat(44%), bekerja sebagai wiraswasta(34%), berpendapatan bulanan sebesar Rp2.500.000–Rp2.999.999(27%), serta menggunakan layanan Bus DAMRI sebanyak 1–3 kali dalam satu bulan (51%). Karakteristik tersebut mencerminkan bahwa pengguna Bus DAMRI pada rute ini didominasi oleh masyarakat usia produktif dengan tingkat mobilitas yang cukup tinggi dalam mendukung aktivitas pekerjaan maupun perjalanan lainnya. Selain itu, frekuensi penggunaan yang relatif rendah mengindikasikan bahwa layanan Bus DAMRI lebih banyak dimanfaatkan untuk perjalanan yang bersifat situasional sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, hasil identifikasi karakteristik responden ini dapat digunakan sebagai dasar untuk memahami profil pengguna serta sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Bus DAMRI agar lebih sesuai dengan kebutuhan penumpang.
2. Berlandaskan hasil analisis menggunakan metode IPA, diketahui bahwa nilai tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dan harapan penumpang berada pada kisaran 81,88% hingga 88,89%. Atribut dengan tingkat kesesuaian

tertinggi adalah informasi jadwal kedatangan, keberangkatan, serta perubahan jadwal bus yang disampaikan dengan jelas kepada penumpang dengan nilai sebesar 88,89%, sedangkan atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah tersedianya fasilitas pengaduan dan keselamatan di dalam bus dengan nilai sebesar 81,88%. Berlandaskan hasil pemetaan pada diagram kartesius, didapatkan 3 atribut yang termasuk dalam Kuadran I sebagai prioritas utama untuk ditingkatkan, 3 atribut berada pada Kuadran II yang perlu dipertahankan kinerjanya, 5 atribut berada pada Kuadran III yang mempunyai prioritas perbaikan rendah, serta 4 atribut berada pada Kuadran IV yang mencerminkan kinerja tinggi namun tingkat kepentingannya relatif rendah. Secara keseluruhan, hasil analisis mencerminkan bahwa pelayanan Bus DAMRI telah mampu memenuhi sebagian besar harapan penumpang, meskipun masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan pada atribut-atribut yang menjadi prioritas utama agar tingkat kepuasan penumpang dapat ditingkatkan.

3. Berlandaskan hasil analisis BOK, didapatkan besaran BOK Bus DAMRI rute Bandara Juanda Terminal 1–Terminal Bunder Gresik sebesar Rp40.174,87 per penumpang. Nilai tersebut lebih rendah dibandingkan tarif *existing* sebesar Rp70.000,00, sehingga tarif yang berlaku telah mampu menutupi biaya operasional kendaraan.
4. Berlandaskan hasil analisis menggunakan metode ATP dan WTP, didapatkan nilai ATP sebesar Rp57.283,33/rit dan nilai WTP sebesar Rp74.750,00/rit. Nilai WTP yang lebih tinggi dibandingkan ATP dipengaruhi oleh metode pengukuran WTP, di mana pada penyebaran kuesioner responden tidak

diberikan skema penurunan tarif sehingga nilai yang didapatkan merepresentasikan tarif maksimum yang bersedia dibayarkan. Tarif eksisting Bus DAMRI sebesar Rp70.000,00/rit berada di atas nilai ATP dan di bawah nilai WTP. Hal tersebut mencerminkan bahwa tarif yang berlaku masih dapat diterima berlandaskan tingkat kesediaan membayar penumpang, namun belum sepenuhnya sesuai dengan kemampuan membayar penumpang.

5.2 Saran

1. Pihak Bus DAMRI disarankan untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkala berlandaskan hasil analisis IPA. Prioritas perbaikan perlu difokuskan pada atribut pelayanan yang belum memenuhi harapan penumpang, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan dapat semakin sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan perhitungan BOK menggunakan jumlah rata-rata penumpang aktual berlandaskan hasil survei lapangan atau data operasional Bus DAMRI agar didapatkan nilai BOK yang lebih mencerminkan kondisi operasional sebenarnya sesuai dengan jumlah penumpang bukan kapasitas maksimum.
3. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan jumlah responden yang lebih banyak serta menambahkan metode analisis lain, seperti *Customer Satisfaction Index (CSI)* atau *Service Quality (SERVQUAL)*, sehingga didapatkan hasil penelitian yang lebih lengkap mengenai kualitas pelayanan dan penetapan tarif.