

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Kinerja dalam angkutan umum bus antar Kota Bangun – Samarinda setelah dilakukan survey adalah masih dalam kategori kurang baik karena terdapat beberapa parameter kinerja yang tidak sesuai standar seperti berikut.
  - Load Faktor = 30% (baik)
  - Kecepatan Perjalanan = 31 km (baik)
  - Frekuensi = 1 kend/jam (kurang)
  - Headway = 60 menit (kurang)
  - Waktu Tunggu = 30 menit (sedang)
  - Waktu Perjalanan = 2 menit/km (baik)
  - Waktu Pelayanan = 11 jam (kurang)
  - Jumlah Kendaraan yang Beroperasi = 66,667 % (kurang)
  - Sirkulasi Waktu = 499,675 menit (kurang)
2. Dalam kepuasan penumpang mengenai tingkat pelayanan dapat diambil kesimpulan bahwa menurut analisa CSI pelayanan yang diberikan dalam kategori puas dengan presentase 69,63 %. Berdasarkan analisa IPA tingkat kepuasan paling tinggi yaitu pada variabel petugas bersikap ramah dalam melayani penumpang (3,71%) dan tingkat kepuasan paling rendah terdapat pada variabel petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan (3,13%). Dilihat dari masing-masing nilai gap variabel kondisi bus bersih dan nyaman, kenyamanan dan kebersihan tempat untuk menunggu bus, sopir mengemudi bus dengan baik, dan kenyamanan dan kebersihan tempat untuk menunggu bus. Variabel itulah yang perlu lebih dahulu ditingkatkan kualitasnya.

#### **5.2 Saran**

Penulis menyarankan berapa hal mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan angkutan bus ada beberapa yang kurang memenuhi standar parameter. Oleh karena itu sangat perlu dilakukan perbaikan kinerja pelayanan angkutan bus.
2. Untuk hal kepuasan penumpang sudah dalam kategori puas namun perlu ditingkatkan lagi karena terdapat beberapa variabel yang kepuasannya kurang dari nilai kepentingan.
3. Kinerja pelayanan dan kepuasan penumpang merupakan hal yang sangat penting untuk melihat tingkat pelayanan bus dan meningkatkan ketertarikan masyarakat dalam menggunakan angkutan umum bus, sehingga perlu dilakukan perbaikan dan pengamatan lebih lanjut mengenai hal tersebut.