

BAB VI

PENUTUP

Bagian penutup terdiri dari dua bagian, yaitu bagian kesimpulan dan saran. Kesimpulan diambil berdasarkan hasil dari penelitian untuk menjawab tujuan dari penelitian, sedangkan saran diberikan dengan tujuan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan mahasiswa UNAND terhadap pelayanan bus kampus saat ini masih rendah dan tergolong kedalam interpretasi *very poor*. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) mahasiswa UNAND secara umum adalah sebesar 48,61%, sedangkan dari ketiga jalur operasional bus kampus, jalur 2 memiliki nilai CSI yang paling tinggi, yaitu sebesar 49,45%, kemudian jalur 3 dengan nilai CSI sebesar 47,93%, dan yang terendah adalah jalur 1 dengan nilai CSI sebesar 42,22%.
2. Menurut penilaian mahasiswa, atribut yang menjadi penyebab munculnya ketidakpuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan bus kampus UNAND termasuk kedalam karakteristik kualitas pelayanan berikut ini:
 - a. Karakteristik keteraturan, keluhan yang paling banyak pada karakteristik ini diantaranya: masih belum adanya keteraturan jadwal dan keteraturan jalur/rute pengoperasian bus kampus, informasi jadwal keberangkatan dan jalur/rute pengoperasian bus kampus yang masih belum jelas, serta belum adanya kesesuaian jadwal pengoperasian bus kampus dengan kebutuhan mahasiswa.
 - b. Karakteristik keselamatan dan keamanan juga cukup banyak menjadi penyebab ketidakpuasan mahasiswa UNAND terhadap bus kampus, keluhan yang paling banyak pada karakteristik ini: buruknya kondisi pintu bus kampus dan kapasitas angkut bus kampus yang sering

melebihi kapasitas angkut maksimal yang sesuai dengan standar keselamatan.

- c. Karakteristik sarana keselamatan juga banyak menjadi keluhan bagi mahasiswa UNAND, keluhan yang paling banyak pada karakteristik ini: fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat yang tidak tersedia pada semua bus kampus dan walaupun ada, masih banyak mahasiswa yang tidak mengetahui bagaimana cara penggunaannya, kondisi fisik bus kampus yang tidak baik, dan kurangnya ketersediaan fasilitas *handgrip* untuk keselamatan mahasiswa yang berdiri.
 - d. Karakteristik kenyamanan, yaitu sirkulasi udara di dalam bus kampus yang masih buruk serta karakteristik kesetaraan, yaitu masih belum adanya kesetaraan perlakuan antar penumpang pada masing-masing jalur pengoperasian bus kampus UNAND.
3. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan pelayanan bus kampus UNAND kedepannya adalah sebagai berikut:
- a. Menambahkan fasilitas keselamatan dalam keadaan darurat seperti alat pemecah kaca, alat pemadam api ringan, dan lain-lain pada masing-masing bus kampus.
 - b. Melakukan *maintenance* terhadap seluruh bus kampus secara berkala serta melakukan uji *keur* kendaraan dengan teratur sesuai dengan periode yang telah ditetapkan.
 - c. Menambahkan fasilitas *handgrip* pada setiap bus kampus.
 - d. Menambahkan papan/kartu identitas bagi pengemudi bus kampus UNAND.
 - e. Menyusun jadwal keberangkatan bus kampus sesuai dengan kapasitas yang dibutuhkan mahasiswa pada masing-masing *shift* kuliah dan mewajibkan setiap bus kampus untuk berangkat sesuai dengan jam keberangkatan dan rute yang telah ditetapkan.
 - f. Menambahkan papan informasi pada masing-masing halte bus kampus UNAND yang berisikan mengenai *shift* keberangkatan dan rute/jalur bus kampus.

- g. Meletakkan informasi- informasi penting, seperti tata tertib di dalam bus kampus, petunjuk penggunaan alat keselamatan dalam keadaan darurat, dan lain-lain di tempat yang mudah diakses.
- h. Memasang kaca jendela yang bisa dibuka/ditutup atau menyediakan kipas angin/AC di dalam bus.

6.2 Saran

Saran-saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dimasa yang akan datang adalah sebagai berikut:

1. Penelitian tidak hanya berdasarkan persepsi mahasiswa sebagai pengguna jasa bus kampus saja, tetapi juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan semua pelaku yang berkaitan dengan pengoperasian bus kampus, seperti: mempertimbangkan persepsi pihak pengelola bus kampus dan persepsi pengemudi bus kampus.
2. Pengelola bus kampus UNAND sebaiknya mengimplementasikan usulan yang diberikan pada penelitian ini secara bertahap, dengan mempertimbangkan urutan prioritas perbaikan yang telah direkomendasikan pada penelitian ini.
3. Survei terhadap persepsi mahasiswa UNAND sebagai pengguna jasa bus kampus sebaiknya dilakukan secara berkala, sehingga pihak pengelola dapat mengetahui perubahan kebutuhan mahasiswa dari waktu ke waktu.