

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan didapatkan beberapa kesimpulan seperti dibawah ini

1. Karakteristik responden dengan jumlah 187 orang responden yang didapatkan pada penelitian ini berdasarkan jenis kelamin dominan pada perempuan dengan persentase sebesar 64.71%. Berdasarkan usia responden dominan pada rentang usia 20 – 30 tahun dengan persentase 32.09%. Berdasarkan pekerjaan responden dominan pada pelajar/mahasiswa dengan persentase sebesar 35.83%. Berdasarkan lokasi naik dan turun didapatkan hasil terbanyak pada Lapau Panjang Cimpago, untuk persentase berdasarkan lokasi naik sebesar 51.00% dan persentase berdasarkan lokasi turun 31.00%. Saat ini terdapat 8 tempat pemberhentian bus, yaitu terdapat pada LPC Menara, Tugu Gempa, Klenteng, Simpang Nipah, Gunung Padang, Pantai Air Manis, Pantai Padang/Puja Sera, dan Masjid Raya Sumbar. Pada setiap pemberhentian bus berdurasi \pm 2 jam/trip. Jarak untuk 1 trip adalah 23.60 km.
2. Dari analisis yang dilakukan untuk indikator kepuasan, didapatkan \geq 70% responden menjawab puas dan sangat puas untuk setiap parameter terhadap 187 responden. Tetapi terdapat 1 indikator dimana responden menjawab tidak puas, yaitu terdapat pada pertanyaan ke-5 tentang manajemen operasional bus selalu

3. mengingatkan untuk menjaga barang bawaan selama dalam perjalanan. Disimpulkan bahwa pada aspek kepuasan penumpang terhadap prasarana bus City Tour Padang, katategori sangat puas dan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi terutama pada kondisi manajemen operasional bus dan ketersediaan prasarana dalam bus untuk yang berkebutuhan khusus.
4. Untuk indikator keselamatan, didapatkan $\geq 60\%$ responden menjawab aman dan sangat aman untuk setiap parameter terhadap 187 responden. Tetapi terdapat 1 indikator dimana responden menjawab tidak puas, yaitu terdapat pada pertanyaan ke-4 tentang bus memiliki sabuk pengaman (tersedia untuk seluruh kursi penumpang) dan bekerja dengan baik. Disimpulkan bahwa pada aspek keselamatan penumpang terhadap prasarana bus City Tour Padang sangat aman dan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lebih baik lagi.
5. Dari 11 indikator kepuasan, yang telah terpenuhi dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu 81.82%. Pada indikator kepuasan, terdapat indikator dengan kesenjangan terbesar mengenai manajemen operasional bus selalu mengingatkan untuk menjaga barang bawaan selama dalam perjalanan, dan ketersediaan prasarana dalam bus untuk yang berkebutuhan khusus. Dari 9 indikator mengenai keselamatan yang telah terpenuhi dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu 77.78%. Pada indikator keselamatan, indikator yang memiliki kesenjangan terbesar mengenai bus memiliki sabuk pengaman dan

bekerja dengan baik dan mengenai manajemen operasional bus menjelaskan keselamatan ketika didalam bus.

5.2 Saran

1. Manajemen operasional bus City Tour Padang lebih meningkatkan pada aspek keselamatan, yaitu pemberian sabuk pengaman di setiap kursi agar dapat menahan badan dan tidak terbentur apabila terjadi kecelakaan.
2. Meningkatkan prasarana bus City Tour Padang agar penumpang lebih aman dan nyaman.
3. Untuk peneliti lain berkaitan dengan kualitas pelayanan Bus City Tour Padang adalah dapat dilakukan dengan metode pengukuran standar / pedoman lainnya.

