

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penilaian Penerapan Standar Pelayanan Minimum pada bus Trans Padang

Berdasarkan kategori penilaian dalam PERMENHUB No 29 Tahun 2015, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, sarana dan prasarana kendaraan,, bus Trans Padang koridor V memenuhi dengan baik harapan penumpang . Ini dapat diketahui dengan melihat penilaian penumpang yang puas terhadap kinerja dan pelayanan yang diberikan. Hal ini diperkuat dengan statistik penilaian penumpang pada masing-masing indikator yaitu

- Kenyamanan, dimana penumpang memberikan nilai 3,98 pada penyediaan AC dan 3,98 terhadap kebersihan Bus Trans Padang.
- Keselamatan, penumpang memberikan masing-masing nilai 3,98 pada kompetensi pengemudi dan kondisi fisik bus dimana penumpang nyaman saat berada didalam bus.
- Keamanan, penumpang memberikan penilaian yang baik yaitu 3,99 kepada petugas awak kendaraan selalu siap ketika diperlukan dan nilai 3,98 pada peralatan darurat yg tersedia.
- Sarana dan prasarana pada angkutan, penumpang memberikan penilaian yang baik yaitu 3,98 untuk peralatan keselamatan, kesehatan dan 3,98 pada kenyamanan penumpang naik dan turun dari bus.

2. Atribut Yang Dianggap Penting Oleh penumpang Berdasarkan Lima Dimensi *Servqual*

Berdasarkan dari data hasil penelitian ini, diagram kartesius digunakan untuk menggambarkan posisi atribut-atribut yang memetakan tingkat kepentingan bagi penumpang. Hasil menunjukkan pada atribut yang berada di kuadran A dianggap penting oleh penumpang dimana terdapat dua poin atribut yang memang memiliki skor tingkat kesesuaian yang cukup rendah serta memiliki gap cukup jauh sehingga ini harusnya menjadi fokus utama bagi penyedia layanan Bus Trans Padang ketika melakukan evaluasi dan perbaikan agar sesuai dengan harapan penumpang.

Namun jika dilihat semua posisi hasil pemetaan atribut diagram kartesius dapat kita ketahui atribut paling banyak tergolong ke kuadran B, yang mana ini merupakan suatu prestasi dari penyedia layanan Bus Trans Padang, ini merupakan nilai dan catatan bagus bagi

penyedia layanan Bus Trans Padang untuk terus memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan harapan penumpang

3. Pemetaan Prioritas Melalui *Importance Performance Anallisys*

Berdasarkan pemetaan *importance performace analisys* (IPA) atribut kualitas pelayanan Bus Trans Padang menyebar di empat kuadran kartesius, dan masih terdapat atribut yang perllu ditingkatkan kinerjanya. Menurut penumpang kualitas Bus Trans Padang sudah memuaskan dan memenuhi harapan. Namun semua dimensi gap bernilai negatif, meskipun dari semua total rata-rata dimesi gap hanya terdapat satu atribut yg nilai gap nya >1 . Jadi berdasarkan penelitian ini nasabah bisa dikatakan sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan Bus Trans Padang, yang mana dapat kita ketahui dari tingkat kesesuaiannya mencapai 95,21% meskipun ada beberapa atribut yang harus ditingkatkan lagi.

5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa penumpang sudah merasa puas dengan pelayanan Bus Trans Padang. Akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan masih bernilai negative meskipun tidak terlalu terjadi perbedaan yang signifikan. Tetapi hal ini masih memerlukan adanya evaluasi serta perbaikan terutama pada atribut atribut yg memiliki nilai kecocokan paling rendah serta memiliki gap atau kesenjangan yg cukup jauh.

Dengan ini sebaiknya dilakukan peningkatan terhadap kelima dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Disini peneliti memberikan focus pada dimensi kehandalan untuk diprioritaskan sebagai bahan evaluasi utama, karena disana terdapat beberapa atribut paling rendah nilainya dibandingkan atribut-atribut pada dimensi lain

