

BAB. 5. KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Layanan angkutan umum tidak resmi menurut persepsi penumpang telah dianalisis dengan metode *Importance - Satisfaction Analysis* (ISA) diperoleh bahwa atribut ketersediaan musik dan ketersediaan pendingin mobil memiliki tingkat kepuasan lebih besar dari nilai kepentingan., dan atribut sanksi tegas terhadap pengemudi yang menelpon selama berkendara, sanksi tegas terhadap pengemudi yang ugal-ugalan saat mengendarai angkutan umum tidak resmi, kesopanan dan keramahan pengemudi angkutan umum tidak resmi menjadi prioritas utama untuk diperbaiki.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka perlu upaya-upaya dalam memperbaiki dan meningkatkan layanan dari angkutan umum tidak resmi berdasarkan metode *Importance - Satisfaction Analysis* (ISA) sebagai berikut:

1. Perlunya peningkatan pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan pengemudi angkutan umum tidak resmi
2. Perlunya penelitian lanjutan mengenai adanya angkutan umum tidak resmi terkait resiko keselamatan terhadap penumpang