BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnnya maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara akumulatif, kinerja operasional Bus Trans Jatim Koridor 1 masuk dalam kriteria Baik berdasarkan standar Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Darat No. SK.687/AJ.206/DRJD/2002 dengan total nilai pembobotan sebesar 20.
2. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian sebelumnya pada rata-rata kinerja pelayanan (4,354) dan nilai rata-rata harapan pengguna (4,589) didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 94% dan tingkat kepuasan keseluruhan yaitu cukup puas.
3. Melalui pemetaan Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh hasil bahwa atribut yang berada di Kuadran I (Prioritas Utama) untuk segera diperbaiki adalah atribut Bukti fisik(*Tangibles*) : Kondisi halte bus trans jatim bersih,memiliki kursi tunggu dan kanopi pelindung hujan/panas.(P4). Atribut Keandalan *(Reability*) :Bus Trans Jatim datang di halte sesuai dengan jadwal yang tertera di aplikasi dengan waktu tunggu 5-15 menit.(P7), Waktu tempuh perjalanan bus Trans Jatim konsisten dan sesuai dengan estimasi yang ada di aplikasi.(P8), Jumlah penumpang dalam bus tidak berdesakan dan masih dalam batas wajar.(P10), Atribut Daya tanggap (*Responsiveness*) : Layanan pengaduan bus Trans Jatim melalui Call center/WA cepat dalam merespon keluhan.(P14)

5.2 Saran

1. Menambah jumlah unit bus atau memperpendek interval keberangkatan (*headway*) khusus di jam sibuk untuk mengatasi masalah kelebihan kapasitas (*load factor* 120%) sekaligus menepati jadwal dan konsistensi waktu tempuh.
2. Melakukan perbaikan fisik/fasilitas pada halte yang kurang layak serta mempercepat respons penanganan aduan masyarakat agar kualitas pelayanan sesuai dengan harapan tinggi pengguna (memperbaiki atribut Kuadran I IPA).

3. Saran bagi peneliti selanjutnya supaya diharapkan dapat memperluas cakupan analisis dengan melibatkan aspek analisis finansial, keandalan teknis armada bus, maupun dampak langsung pengoperasian Bus Trans Jatim terhadap pendapatan pengemudi angkutan umum lokal di Malang Raya.