

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berikut hasil analisis serta pembahasan mengenai hasil perhitungan kinerja operasional dan tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).

1. Hasil analisis kinerja operasional yang mengacu pada Standar Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor SK : SK.687/AJ.206/DRJD/2002 didapatkan hasil analisis kinerja angkutan umum diperoleh total nilai 21 ini termasuk kategori baik. Waktu perjalanan, kecepatan perjalanan, waktu tunggu, *load factor*, waktu akhir dan awal perjalanan, dan waktu pelayanan merupakan atribut yang telah memenuhi standar. Namun untuk frekuensi, *Headway*, dan jumlah kendaraan masih terhitung kecil nilainya sehingga operasional Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) masih perlu ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), sebagian besar atribut pelayanan telah memiliki tingkat kinerja yang sesuai dengan harapan pengguna. Hasil pemetaan diagram kartesius menunjukkan tidak terdapat atribut yang berada pada kuadran I, sehingga berdasarkan persepsi responden tidak terdapat atribut yang dinilai sangat penting namun memiliki kinerja yang rendah. Atribut pelayanan lebih banyak tersebar pada kuadran II yang menunjukkan bahwa sebagian besar aspek pelayanan telah dinilai baik oleh pengguna, sementara itu, pada kuadran III dan IV terdapat atribut-atribut yang belum menjadi prioritas utama untuk diperbaiki. Meskipun demikian, perbaikan tetap perlu dilakukan secara bertahap sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam jangka panjang. Hasil tersebut menunjukkan adanya perbedaan antara persepsi pengguna dan kondisi operasional di lapangan, sehingga hasil analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) perlu diperbaiki bersamaan dengan hasil analisis kinerja operasional yang belum memenuhi standar.

3. Hasil analisis kinerja pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh hasil sebesar 78,01%. Nilai tersebut berada pada rentang skala 66,00 – 80,99 yang berarti secara keseluruhan atribut pelayanan bus Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) termasuk ke dalam kategori puas dengan pelayanan yang diberikan kepada penumpang bus.

5.2 Saran

Berikut saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis pada penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut.

1. Perlu adanya penambahan jumlah armada Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi) yang bertujuan untuk meningkatkan nilai frekuensi, dan nilai *headway* agar sesuai dengan standar kinerja operasional sehingga kinerja bus lebih optimal.
2. Melakukan sosialisasi dan promosi layanan melalui media sosial atau berupa himbauan untuk meningkatkan penggunaan transportasi umum dan mengurangi penggunaan transportasi pribadi kepada masyarakat agar meningkatkan jumlah pengguna Trans Patriot Bekasi (Pasar Alam Vida-Summarecon Mall Bekasi).
3. Meningkatkan atribut pelayanan yang dianggap kurang memuaskan dengan melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap atribut pelayanan tersebut.
4. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kelayakan bus, apakah terdapat fasilitas yang perlu diperbaharui agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan terus meningkat sesuai kebutuhan penumpang bus.