BAB V

KESIMPULAN

Pada bab ini menjelaskan tentang kesimpulan secara keseluruhan hasil penelitian yaitu persepsi dan preferensi pengguna tentang kinerja pelayanan TMB koridor 2 (Cicaheum-Cibereum), selain itu membahas rekomendasi, kelemahan studi dan studi lanjutan. Utnuk lebih jelasnya dapat di lihat dibawah ini:

5.1 Kesimpulan

Bagian akhir dari penelitian ini yaitu menyimpulkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang telah di proses melalui analisis pada bab selanjutnya. Adapun kesimpulannya adalah:

5.1.1 Persepsi Pengguna TMB Dari Kinerja Pelayanan

A. Variabel Keamanan

No	Sub-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
A.1	Lampu Penerangan	55	296	45	0	0	0
A.2	Petugas Keamanan	0	236	84	26	0	0
A.3	Aduan pelayanan	90	272	42	0	0	0
A.4	Identitas Kendaraan	85	292	30	0	0	0
A.5	Tanda pengenal sopir	35	212	45	42	4	0
A.6	Kaca Film	140	268	15	0	0	0

Dari tabel di atas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel keamanan; Lampu penerangan menurut penilaian pengguna menilai baik, Petugas keamanan menurut penilaian pengguna meniai baik, Aduan pelayanan menurut penilaian pengguna menilai baik, Identitas kendaraan menurut penilaian pengguna menilai baik, Tanda pengenal pengemudi menurut penilaian pengguna menilai baik, Kaca film menurut penilaian pengguna menilai baik.

B. Variabel Keselamatan

No	Sub-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
B.1	Fasilitas Keamanan	0	240	96	16	0	0
B.2	Fasilitas Kesehatan	0	100	117	60	4	0
B.3	Alat Bantu Pegangan Tangan	110	296	12	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel keselamatan; untuk Fasilitas kemanan menurut penilaian pengguna TMB menilai baik, Fasilitas kesehatan menurut penilaian pengguna TMB menilai cukup baik, Alat bantu pegangan tangan menurut penilaian pengguna TMB menilai baik.

C. Variabel Kenyamanan

No	Sub-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
C.1	Lampu pengerangan	40	268	75	0	0	0
C.2	Kapasitas penumpang	0	196	90	42	0	0
C.3	Fasilitas Kebersihan	5	224	117	8	0	0
C.4	Pengatur Suhu Bus	160	252	15	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel kenyamanan; untuk Lampu penerangan menurut penilaian pengguna TMB menilai baik, Kapasitas penumpang menurut penilaian pengguna TMB menilai baik, Fasilitas kebersihan menurut penilaian pengguna TMB menilai baik, untuk Pengatur suhu bus menurut penilaian pengguna TMB menilai baik.

D. Variabel Keterjangkauan

No	Sub-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
D.1	Integrasi Moda lain	145	236	36	0	0	0
D.2	Tarif/Biaya	120	304	0	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel keterjangkauan; untuk Integrasi moda lain penilaian pengguna TMB menilai baik, Tarif/biaya menurut penilaian pengguna TMB menilai baik.

E. Variabel Kesetaraan

No	Sub-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
E.1	Kursi perioritas	135	244	36	0	0	0

diatas Dari tabel diatas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel kesetaraan; Untuk kursi perioritas penilaian pengguna TMB menilai baik.

F. Variabel Keteraturan

No	Variabel-Variabel	Persepsi					
		SB (5)	B (4)	CB (3)	KB (2)	TB (1)	STB (0)
F.1	Waktu Tunggu Bus	0	100	111	76	0	0
F.2	Kecepatan Bus	0	148	183	4	0	0
F.3	Lama berhenti tiap halte	70	344	0	0	0	0
F.4	Informasi kedatangan bus	0	304	72	0	0	0

Dari tabel diatas Dari tabel diatas bisa di lihat tentang persepsi pengguna TMB untuk variabel keteraturan; Untuk Waktu tunggu bus penilaian pengguna TMB menilai cukup baik, Kecepatan bus menurut penilaian pengguna TMB menilai cukup baik, Lama berhenti di halte menurut penilaian pengguna TMB menilai baik, Informasi kedatangan bus menurut penilaian pengguna TMN menilai baik.

5.1.2 Preferensi Pengguna TMB Dari Kinerja Pelayanan

A. Variabel Keamanan

No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
1	Lampu Penerangan	500	0	0	0	0	0
2	Petugas Keamanan	220	224	0	0	0	0
3	Aduan pelayanan	65	320	21	0	0	0
4	Identitas Kendaraan	500	0	0	0	0	0
5	Tanda pengenal sopir	115	220	66	0	0	0
6	Kaca Film	35	148	168	0	0	0

Dari tabel di atas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel keamanan; Lampu penerangan menurut penilaian pengguna menilai sangat penting, Petugas keamanan menurut penilaian pengguna meniai penting, Aduan pelayanan menurut penilaian pengguna menilai penting, Identitas kendaraan menurut penilaian pengguna menilai sangat penting, Tanda pengenal pengemudi menurut penilaian pengguna menilai penting, Kaca film menurut penilaian pengguna menilai penting.

B. Variabel Keselamatan

No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
B.1	Fasilitas Keamanan	500	0	0	0	0	0
B.2	Fasilitas Kesehatan	150	280	0	0	0	0
B.3	Alat Bantu Pegangan Tangan	345	124	0	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel keselamatan; untuk Fasilitas kemanan menurut penilaian pengguna TMB menilai sangat penting, Fasilitas kesehatan menurut penilaian pengguna TMB menilai

penting, Alat bantu pegangan tangan menurut penilaian pengguna TMB menilai sangat penting.

C. Variabel Kenyamanan

No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
C.1	Lampu pengerangan	500	0	0	0	0	0
C.2	Kapasitas penumpang	140	288	0	0	0	0
C.3	Fasilitas Kebersihan	30	176	150	0	0	0
C.4	Pengatur Suhu Bus	155	236	30	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel Kenyamanan; untuk Lampu penerangan menurut penilaian pengguna TMB menilai sangat penting, Kapasitas penumpang menurut penilaian pengguna TMB menilai penting, Fasilitas kebersihan menurut penilaian pengguna TMB menilai penting, untuk Pengatur suhu bus menurut penilaian pengguna TMB menilai penting.

D. Variabel Keterjangkauan

No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
D.1	Integrasi Moda lain	75	196	90	12	0	0
D.2	Tarif/Biaya	185	232	15	0	0	0

Dari tabel diatas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel keterjangkauan; untuk Integrasi moda lain penilaian pengguna TMB menilai penting, Tarif/biaya menurut penilaian pengguna TMB menilai penting.

E. Variabel Kesetaraan

No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
E.1	Kursi perioritas	360	72	30	0	0	0

diatas Dari tabel diatas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel kesetaraan; Untuk kursi perioritas penilaian pengguna TMB menilai sangat penting.

F. Variabel Keteraturan

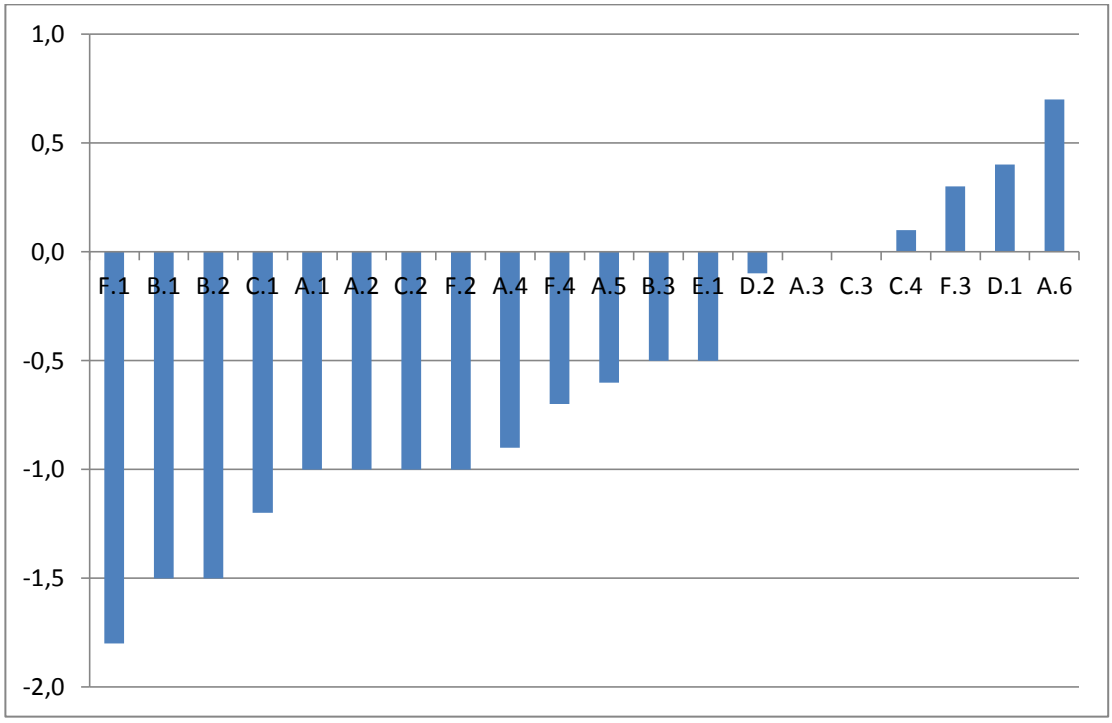
No	Sub-Variabel	Preferensi					
		SP (5)	P (4)	CP (3)	KP (2)	TP (1)	STP (0)
F.1	Waktu Tunggu Bus	360	72	30	0	0	0
F.2	Kecepatan Bus	215	200	21	0	0	0
F.3	Lama berhenti tiap halte	30	308	30	14	0	0
F.4	Informasi kedatangan bus	270	156	21	0	0	0

Dari tabel diatas Dari tabel diatas bisa di lihat tentang preferensi pengguna TMB untuk variabel keteraturan; Untuk Waktu tunggu bus penilaian pengguna TMB menilai sangat penting, Kecepatan bus menurut penilaian pengguna TMB menilai sangat penting, Lama berhenti di halte menurut penilaian pengguna TMB menilai penting, Informasi kedatangan bus menurut penilaian pengguna TMN menilai sangat penting.

5.1.3 Kesenjangan Persepsi dan Preferensi

Kesenjangan terbesar terjadi pada sub-variabel waktu tunggu bus (-1,8) sedangkan kesenjangan terkecil terjadi pada subvariabel tarif/biaya (-1,0) sementara sub-variabel yang memiliki kesenjangan posiftif adalah sub-variabel kaca film (0,7) integrasi moda lain (0,4) lama berhenti tiap halte (0,3) pengatur suhu bus (0,1) dan sub-variabel yang tidak memiliki kesenjangan terdapat pada sub-variabel aduan pelayanan dan sub-variabel fasilitas kebersihan. Hasil tersebut menunjukan bahwa persepsi dan preferensi pengguna terhadap kinerja pelayanan TMB terdiri dari variabel kemanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan yang diberikan oleh pihak TMB ternyata masih berada dibawah kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna, karena dari dua puluh sub-variabel/sub-variabel yang mendukung kinerja pelayanan TMB, ternyata hanya empat sub-variabel yang sudah memberikan kepuasan kepada pengguna. Akan tetapi beberapa sub-

variabel yang memiliki nilai kesenjangan terkecil juga pada umumnya sudah memberikan kepuasan kepada pengguna.

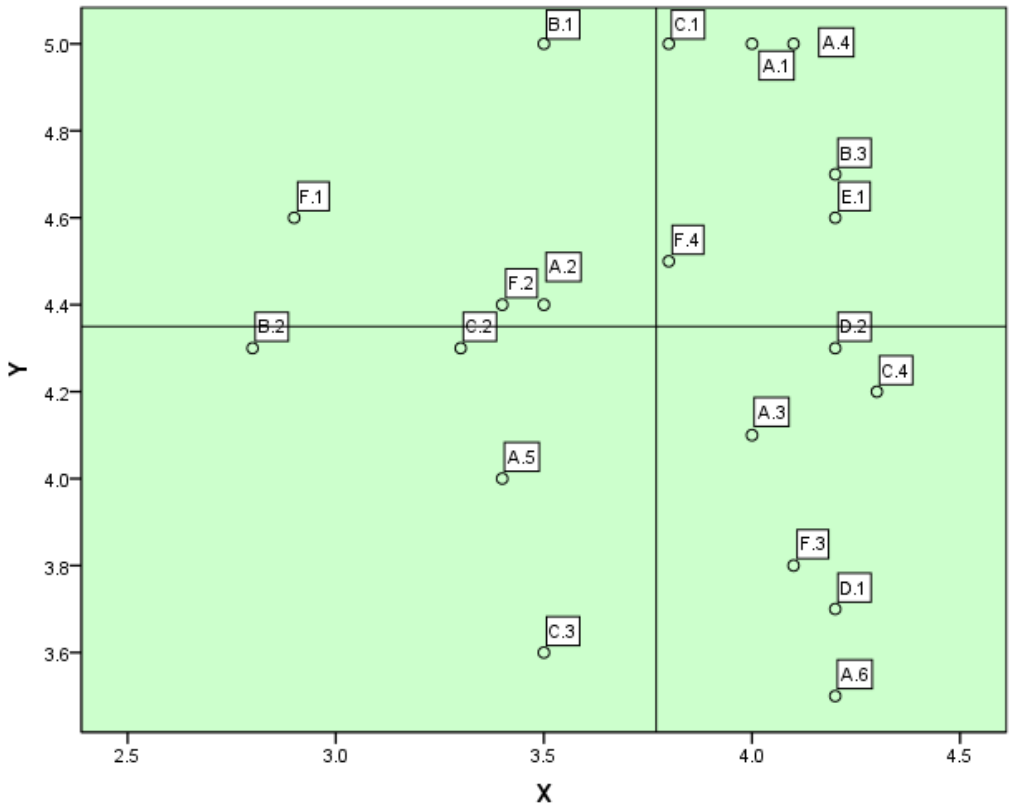


Keterangan

A.1	Lampu Penerangan	C.2	Kapasitas penumpang
A.2	Petugas Keamanan	C.3	Fasilitas Kebersihan
A.3	Aduan pelayanan	C.4	Pengatur Suhu Bus
A.4	Identitas Kendaraan	D.1	Integrasi Moda lain
A.5	Tanda pengenal sopir	D.2	Tarif/Biaya
A.6	Kaca Film	E.1	Kursi perioritas
B.1	Fasilitas Keamanan	F.1	Waktu Tunggu Bus
B.2	Fasilitas Kesehatan	F.2	Kecepatan Bus
B.3	Alat Bantu Pegangan Tangan	F.3	Lama berhenti tiap halte
C.1	Lampu pengerangan	F.4	Informasi kedatangan bus

Gambar 5.1

Nilai Kesenjangan Persepsi dan Preferensi



No	Variabel	Kuadran			
		Perioritas Utama	Pertahankan	Perioritas Rendah	Berlebihan
A	Keamanan	A.2	A.1 A.4	A.5	A.3 A.6
B	Keselamatan	B.1	B.3	B.2	
C	Kenyamanan		C.1	C.2 C.3	C.4
D	Keterjangkauan				D.1 D.2
E	Kesetaraan		E.1		
F	Keteraturan	F.1 F.2	F.4		F.3

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang disampaikan untuk masukan pemerintah khususnya pengelola Trans Metro Bandung Koridor 2 Cicaheum-Cibereum untuk memperbaik kinerja pelayanan untuk kepuasan pengguna. Dimana rekomendasi ini diambil dari hasil analisis dengan menggunakan teknik analisis *Importance Performance Analisys*.

a) Memperioritaskan perbaikan terhadap variabel-variabel perioritas utama dalam analisis kuadran yaitu Petugas keamanan, Fasilitas keamanan, Waktu tunggu bus dan Kecepatan bus.

b) Mempertahankan varibael-variabel yang terdapat dalam pertahankan di analisis kuadran. Agar variabel-variabel ini tidak menurun kualitaskarena variabel-variabel yang terdapat dalam pertahankan merupakan keunggulan dari kinerja pelayanan TMB di mata responden. Pemerintah DAN pengguna sama –sama perlu menjaga kualitas dan mempertahankan kinerja dari variabel-variabel tersebut. Variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran ini antara lain: Lampu penerangan, Identitas kendaraan, Alat bantu pegangan tangan, Lampu penerangan, Kursi perioritas, Informasi kedatangan bus.

c) Mempertahankan dan mengembangkan variabel-variabel dari tiap aspek yang dianggap penting bagi pengguna.

5.3 Kelemahan Studi

Penelitian ini masih terdapat beberapa kelemahan. Diantaranya yaitu:

a) Penelitian ini hanya mengevaluasi kenerja pelayanan bus saja sedangkan untuk dalam halte nya tidak ada, hal ini karena belum berfungsinya halte TMB sehingga belum sempurna.

b) Belum ada perbandingan antara TMB dengan moda angkutan umum lainnya sehingga tidak bisa dilihat secara sempurna kinerja pelayanannya.

c) Tidak melihat persepsi dan preferensi operator

d) Pembobotan setiap variabel sama dengan sub-variabel seharusnya terjadi pembobotan yang berbeda antara variabel dan sub-variabel hal ini harus

dilakukan studi dahulu untuk menentukan bobot antara variabel dan sub-variabel.