

# **BAB V**

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil studi yang telah dilakukan terhadap penilaian kualitas pelayanan bus Trans Bandung Raya dan Bus Trans Metro Bandung, dapat diambil beberapa simpulan, yaitu:

1. Deskriptif statistik kepentingan penumpang seluruh koridor menunjukkan bahwa mayoritas responden memilih pilihan jawaban “sangat penting” dan “penting”. Hal ini berarti tingkat kepentingan seluruh aspek kualitas bus Trans Bandung Raya dan bus Trans Metro Bandung tinggi. Sementara deskriptif statistik kepuasan penumpang seluruh koridor menunjukkan mayoritas respondennya memilih pilihan jawaban “puas” dan “tidak puas”.
2. Berdasarkan hasil uji statistik untuk tingkat kepentingan pada koridor TBR dan TMB, didapatkan bahwa rata-rata mayoritas responden menilai sangat penting pada atribut kenyamanan tempat duduk dan fasilitas pegangan tangan. Hasil analisis tingkat kepentingan koridor menunjukkan bahwa responden menilai atribut papan informasi dan informasi tanggap darurat di seluruh koridor TBR dan TMB sebagai sama. Berdasarkan hasil uji statistik untuk tingkat kepuasan pada koridor TBR dan TMB, didapatkan bahwa rata-rata mayoritas responden menilai puas pada atribut waktu tempuh bus. Hasil analisis tingkat kepuasan koridor menunjukkan bahwa responden menilai atribut akses keluar masuk di seluruh koridor TBR dan TMB sebagai sama. Lima atribut utama yang harus diprioritaskan untuk mendapatkan perbaikan adalah atribut informasi audio, akses keluar masuk, area khusus, papan informasi, dan fasilitas kebersihan.

### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan untuk studi lebih lanjut mengenai perbandingan penilaian kualitas pelayanan bus Trans Bandung Raya dan bus Trans Metro Bandung adalah:

1. Perlu studi lebih lanjut pada seluruh koridor bus Trans Bandung Raya dan waktu yang lebih luas.
2. Perlu dilakukan studi kualitas pelayanan angkutan publik ditinjau dari sisi pemilik atau penyelenggara agar tercapai pelayanan yang memuaskan bagi pengguna angkutan publik.

