

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan dan saran berdasarkan tujuan dari penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya. Kesimpulan didapatkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, sedangkan saran merupakan masukan yang dapat diterapkan oleh penyedia jasa dan untuk penelitian selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan pada penelitian ini berdasarkan hasil penelitian dan tujuan penelitian pada jasa angkutan kota di Malang. Kesimpulan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil perhitungan nilai *gap*, faktor-faktor yang penting diperhatikan dalam melakukan peningkatan kualitas layanan angkutan kota di Malang adalah faktor *responsiveness*, *assurance*, dan *tangible*. Pada *responsiveness* atribut yang penting diperhatikan adalah atribut 11 dengan pernyataan mengenai waktu berhenti angkot untuk mencari penumpang. Pada faktor *assurance*, atribut yang menjadi perhatian adalah atribut 18 dan 19 mengenai rasa aman dan sikap ramah supir angkot kepada para pelanggan kemudian pada faktor *tangible*, atribut 2 mengenai kebersihan angkutan penting untuk diperhatikan pada saat melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan jasa yang sudah ada saat ini.
2. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa nilai *gap* antara persepsi dan ekspektasi pelanggan saat ini secara keseluruhan bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja yang dilakukan penyedia jasa saat ini belum mampu untuk memenuhi ekspektasi pengguna sehingga menyebabkan ketidakpuasan pada pelanggan.
3. Ditinjau dari kepuasan pelanggan pada Tabel 4.15 diketahui bahwa sebanyak 87 responden menyatakan tidak puas pada layanan angkutan kota di Malang. Hal ini menunjukkan kualitas layanan angkutan kota di Malang perlu untuk ditingkatkan lagi, karena lebih dari 50% responden dari 111 responden menyatakan tidak puas. Namun disisi lain, dari responden yang menyatakan tidak puas, lebih dari setengah responden tersebut menyatakan setuju bahwa mereka masih memiliki loyalitas untuk menggunakan jasa angkutan kota di Malang maka penting untuk pihak penyedia jasa memperbaiki kualitas layanan yang ada saat ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada penyedia jasa angkutan Kota di Malang dan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Penyedia layanan dapat menggunakan tingkat prioritas atribut yang diberikan dalam penelitian ini sebagai panduan untuk mengetahui atribut mana saja yang perlu mendapat perhatian khusus dalam perbaikan layanan sehingga usaha yang dilakukan penyedia layanan lebih tepat sasaran tanpa perlu melakukan *trial error*.
2. Penyedia jasa sebaiknya melakukan penjadwalan jam operasional setiap angkutan dan operator agar mobilitas layanan angkutan umum di Malang tidak mengecewakan pelanggan agar pelanggan yakin untuk mengandalkan angkutan umum sebagai moda transportasi utama.
3. Perlu ada campur tangan pemerintah secara tegas dalam menerapkan UU NO 22. Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 6 ayat 3b mengenai pemberian bimbingan, pelatihan, sertifikasi, dan izin kepada perusahaan angkutan umum di provinsi serta ketegasan dalam menggolongkan angkutan umum karena pada pasal 138 ayat 3 UU NO 22/2009 hanya disebutkan bahwa angkutan umum orang dan/atau barang hanya dilakukan dengan kendaraan bermotor umum. Jika pasal ini dijelaskan secara lebih spesifik maka dapat membatasi jenis angkutan lain di jalan agar mengurangi kemacetan sebelum menjadi semakin parah.
4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya juga dilakukan penelitian dari sisi penyedia layanan sehingga mampu mengetahui kendala apa saja yang dialami oleh penyedia layanan dan penelitian secara mendalam mengenai penyebab ketidak-puasan pelanggan saat ini serta penelitian dilakukan pada seluruh rute angkot yang ada di Malang.
5. Penelitian selanjutnya diharapkan dilakukan pada seluruh trayek yang ada di Kota Malang serta melakukan perbandingan dari hasil setiap trayek agar lebih mampu menggambarkan keadaan sebenarnya.