

# BAB 5

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Melalui hasil dari penelitian mengenai kepuasan pengguna perjalanan multimoda pengguna TMB dapat ditarik beberapa kesimpulan:

1. Kepuasan terhadap masing-masing moda ditunjukkan oleh *ranking* dari setiap variabel kepuasan pada setiap jenis moda. Pada moda TMB ditemukan bahwa variabel dengan kepuasan terburuk adalah pada variabel mengenai kondisi fisik kendaraan. Pada moda angkot didapatkan *ranking* terakhir berada pada variabel kondisi pengemudi kendaraan, sedangkan pada moda ojek konvensional didapatkan pada variabel kelengkapan fasilitas keamanan kendaraan. Pada moda motor pribadi diketahui bahwa kondisi dan keramaian lalu lintas mendapat *ranking* terakhir, sedangkan variabel mengenai *ramp* untuk kaum disabilitas menjadi aspek dengan penilaian terendah untuk moda jalan kaki.
2. Nilai kepuasan terhadap keseluruhan perjalanan multimoda di Kota Bandung diukur menggunakan dua metode, yaitu metode *duration weighted* dan metode *peak*. Hasil tingkat kepuasan pada bentuk perjalanan atau *leg* angkot-TMB-jalan kaki menggunakan metode *duration weighted* dan *peak* secara berturut-turut adalah 3,03 dan 2,63. *Leg* TMB-jalan kaki bernilai 2,42 dan 2,56. *Leg* jalan kaki-TMB-jalan kaki bernilai 2,76 dan 3,08. *Leg* ojek konvensional-TMB-jalan kaki bernilai 3,11 dan 2,65. *Leg* angkot-jalan kaki-TMB-jalan kaki bernilai 2,08 dan 2,02. *Leg* jalan kaki-angkot-TMB-jalan kaki bernilai 2,47 dan 2,60. *Leg* motor pribadi-TMB-jalan kaki bernilai 2,28 dan 2,45. Dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mendapatkan nilai kepuasan keseluruhan perjalanan yang besar di Kota Bandung, kualitas pelayanan dari setiap moda harus diperhatikan, durasi waktu tunggu tidak boleh terlalu lama, dan juga dari setiap bagian perjalanan sebaiknya tidak ada yang memberikan pengalaman yang kurang baik.
3. Analisis juga menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dari ketujuh bentuk perjalanan multimoda di Kota Bandung. Tingkat kepuasan perjalanan

terbesar menurut metode *Duration Weighted* berada pada kombinasi *leg* angkot-TMB-jalan kaki dan ojek konvensional-TMB-jalan kaki. Sedangkan kombinasi *leg* dengan tingkat kepuasan terendah di Kota Bandung berada pada kelompok kombinasi *leg* angkot-jalan kaki-TMB-jalan kaki, motor pribadi-TMB-jalan kaki, TMB-jalan kaki, dan jalan kaki-angkot-TMB-jalan kaki.

4. Analisis lebih lanjut menunjukkan perbedaan dari ketujuh bentuk perjalanan multimoda pada metode *Peak*. Analisis menunjukkan bahwa tingkat kepuasan perjalanan terbesar di Kota Bandung berada pada kombinasi *leg* jalan kaki-TMB-jalan, sedangkan terendah pada kombinasi *leg* angkot-jalan kaki-TMB-jalan kaki. Perbedaan tingkat kepuasan terjadi walaupun jenis moda yang digunakan adalah sama, namun berada pada kombinasi-kombinasi *leg* yang berbeda.

## 5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

1. Variabel-variabel kepuasan yang digunakan dapat dibuat dengan menggunakan standar yang berbeda agar memberikan *ranking-ranking* kepuasan yang belum ada pada penelitian ini menggunakan *ridit scoring*.
2. Studi lanjutan kepuasan perjalanan multimoda perlu dilakukan dengan menggunakan metode-metode lain seperti *serial position rule* dan *end rule* untuk mendapatkan hasil dan perbandingan yang lebih beragam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abenzoza, R.F., Cats, O., Susilo, Y.O. (2018). How does travel satisfaction sum up? An exploratory analysis in decomposing the door-to-door experience for multimodal trips.
- Adila, N. (2017). Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Bus Trans Metro Bandung Koridor 3 (Cicaheum-Sarijadi). Undergraduate thesis, Universitas Kristen Maranatha.
- Arikunto, S. (2005). Manajemen Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktis, edisi revisi 2010. Jakarta : Rineka Cipta.
- Axhausen, K. (2007). Definition of movement and activity for transport modelling. In: Hensher, D.A., Button, K.J. (eds.) Handbook of Transport Modelling, 2nd edn. Emerald Publishing Group, Bingley.
- Bathke, A. (2004). The ANOVA F test can still be used in some balanced designs with unequal variances and nonnormal data. *Journal of Statistical Planning and Inference*, 126(449), 413-422.
- Buchari, E. (2008). Angkutan Umum Multimoda, Alternatif Perencanaan Transportasi yang Sustainable. *Jurnal Khusus FSTPT volume 3*, FSTPT: Jakarta.
- Chien-Ho Wu. (2007). "On the Application of Grey Relational Analysis and RIDIT Analysis to Likert Scale Surveys". *International Mathematical Forum*, Volume 2.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, Kementerian Perhubungan. (2008). Laporan Akhir Rencana Pembangunan Umum Transportasi Massal di Pulau Jawa. Jakarta.
- Ettema, D., Abenzoza, R.A., Susilo, Y.O. (2016). Satisfaction with intermodal trips in Stockholm: How do service attributes influence satisfaction with the main mode and with the journey as a whole? Paper submitted for presentation at the 95th Annual Meeting of the Transportation Research Board, Washington, DC.

- Fellesson, M., Seppo, H., Margareta, F., Leite, M. E., Lovén, L., Vihervuori, M. (2009). The relationship between objective and customer satisfaction. BEST— Benchmarking in European Service of Public Transport.
- Fleishman, D. (2012). "Fare Collection 101: Fare Policy." Presentation to APTA 2012 Fare Collection Workshop.
- Fredrickson, B.L., Kahneman, D. (1993). Duration neglect in retrospective evaluations of affective episodes. *J. Pers. Soc. Psychol.* 65, 45–55.
- Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Harris, S.(2004). *Public Private Partnerships: Delivering Better Infrastructure Services. Recouping Infrastructure Investment In Latin America And The Caribbean*. Washington DC: BID.
- Jogiyanto. (2005). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPF, Yogyakarta.
- Kneebone, E., and N. Holmes. (2015). *The Growing Distance between People and Jobs in Metropolitan America*. Washington, DC: Metropolitan Policy Program at Brookings.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Krygsman, S. (2004). *Activity and Travel Choice(s) in Multimodal Public Transport Systems*, PhD Dissertation, the Urban and Regional Research Centre Utrecht (URU), Utrecht.
- Likert, R.A. (1932). Technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140 pp: 1-55.
- Liposvetsky S. (2007). Thurstone Scaling in Order Statistics. *Mathematical and Computer Modelling* 45 pp: 917 – 926.
- Miller, J.M., Krosnick, J.A. (1998). The impact of candidate name order on election outcomes. *Public. Opin. Q.* 62, 291–330.
- Miron-Shatz, T. (2009). Evaluating multiepisode events: boundary conditions for the peak-end rule. *Emotion* 9, 206–213.



- Mishalani, R., McCord, M., Wirtz, J. (2006). Passenger wait time perceptions at bus stops: empirical results and impact on evaluating real-time bus arrival information. *J. Public Trans.* 9, 89–106.
- Nathanail, E. (2008). Measuring the quality of service for passengers on the Hellenic railways. *Transp. Res. Part A* 42, 48–66.
- Parasuraman, A., Berry, Leonard L, and Zeithaml, Valerie A. (1988), “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*, Vol;. 64 (Spring), pp. 12-40.
- Pardo, Carlos Felipe, et. al. (2010). Sustainable Urban Transport. Shanghai Manual-A Guide for Sustainable Urban Development in the 21st Century. P. 1-38.
- Prayogi, L. (2017). Bus Rapid Transit Oriented Development: A Review of Modal Shift Triggering Ability of a Bus Rapid Transit (BRT) System. In International Seminar and Workshop on Urban Planning and Community Development (Vol. 2, No. 1).
- Pujihastuti, I. (2010). Prinsip Penulisan Kuesioner Penelitian. *Jurnal Agribisnis dan Pengembangan Wilayah Vol. 2 No. 1*, 43-46.
- Riduwan. (2005). Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula, Bandung : Alfabeta.
- Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). Research Methods. Rex Printing Company. Quezon City.
- Sugiyono. (2005). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). Metode Penelitian Administasi. Bandung : Alfabeta.
- Suhendra.A., Prasetyanto.D. (2016). Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. Bandung: Institut Teknologi Nasional Bandung.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta
- Susilo, Y.O., Cats, O. (2014). Exploring key determinants of travel satisfaction for multi- modal trips by different traveler groups. *Transp. Res. Part A* 67, 366–380.

- Sutomo, Heru. (2008). Prioritas Angkutan Umum untuk Menggapai Keberlanjutan, *Jurnal Transportasi* Vol. 8 Edisi Khusus No. 3 Oktober 2008.
- Suzuki, H., Fujii, S., Gärling, T., Ettema, D., Olsson, L.E., Friman, M. (2014). Rules for aggregated satisfaction with work commutes. *Transportation* 41, 495–506.
- Tamin, O.Z. (2005). Integrated Public and Road Transport Network System for Bandung Metropolitan Area (Indonesia). *Proceeding of the Eastern Asia Society for Transportation Studies*, Vol. 5, pp. 1281-1300.
- Tann, H. (2009). Characteristics of Bus Rapid Transit for Decision-Making. *Transportation Program Specialist Federal Transit Administration Office of Research, Demonstration and Innovation, Washington D.C.*
- Transport for London (Organisation). (2001). *Intermodal Transport Interchange for London: Best Practice Guidelines*. London: Transport for London
- Tyrinopoulos, Y., Antoniou, C. (2008). Public transit user satisfaction: variability and policy implications. *Transp. Policy* 15(4), 260–272.
- Uhlnaer, L.M. (2002). The Use of the Guttman Scale in Development of a Family Business Index. *Research Report H2002003. SCALES: Zoertemeer.*
- Uma ,S. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat.
- Van Lierop, D., El-Geneidy, A. (2016). Enjoying loyalty: the relationship between service quality, customer satisfaction, and behavioral intentions in public transit. *Res. Transp. Econ. Compet. Ownersh. Land Passeng. Transp.* 59, 50–59.
- Vuchic, V.R. (1981). *Urban Public Transportation System and Technology*. Prentice Hall, Englewood Cliff, New Jersey.
- Wright, L. (2007). *Bus Rapid Transit Planning Guide*. Institute for Transportation and Development Policy. New York, NY.