

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis data pada penelitian ini didapat beberapa simpulan, yaitu

1. Untuk nilai kepuasan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 5 tentang kemudahan mendapatkan informasi trayek di dalam terminal dengan nilai rata-rata 3,33 dari skala 5,00. Sementara nilai kepentingan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 13 tentang ketersediaan area dengan jaringan internet di dalam terminal dengan nilai rata-rata 4,39 dari skala 5,00.
2. Untuk fasilitas tentang ketersediaan informasi terkait *delay* atau keterlambatan jadwal keberangkatan lewat pengeras suara dan ketersediaan area dengan jaringan internet di dalam terminal harus ditingkatkan layanannya karena atribut inilah yang dinilai penting bagi pengguna Bus AKAP tetapi pelayanannya masih tidak sesuai harapan.
3. Untuk layanan terkait penerapan papan pengumuman digital sebagai media penyampaian informasi, terdapat lima *item* terpenting yang dapat ditampilkan pada papan pengumuman digital berdasarkan penilaian 100 responden, yaitu jadwal waktu keberangkatan, nama PO, tujuan pelayanan, informasi waktu keberangkatan secara aktual, dan waktu saat ini (meliputi tanggal, bulan, dan jam).

5.2 Saran

Beberapa saran yang perlu disampaikan untuk penelitian selanjutnya adalah:

1. Perlu dilakukan penelitian untuk layanan selain AKAP diantaranya bus antarkota dalam provinsi, agar semua pengguna layanan di dalam terminal merasakan fasilitas layanan yang sama.
2. Perlu dilakukan survei menerus untuk memastikan apakah layanan-layanan yang belum direalisasikan tersebut bisa segera diterapkan di dalam terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Balida, D. (2016). *Kualitas Pelayanan berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan Pengguna Layanan Bus Wisata Kota di Surakarta dan Bandung*. Tugas Akhir Program Studi Teknik Sipil. Bandung: Universitas Katolik Parahyangan.
- Castro, D., Atkinson, R., & Ezell, S. (2010). *Embracing the Self-Service Economy*. Washington, DC: Information Technology and Innovation Foundation (ITIF)
- Haag, S. dan Keen, P. (1996). *Information Technology: Tomorrow's Advantage Today*. Hammond: Mcgraw-Hill College.
- Hendarto, S. (2001). *Dasar-dasar Transportasi*. Bandung: Penerbit ITB.
- Jakarta Smart City. (2017). *Pemanfaatan Teknologi Informasi di Pulo Gebang*, (<http://smartcity.jakarta.go.id/blog/161/pemanfaatan-teknologi-informasi-di-terminal-pulogebang>, diakses 1 April 2017).
- Kementerian Perhubungan. (2015), *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 40 Tahun 2015, Tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta.
- Kementerian Perhubungan. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 132 Tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*. Jakarta.
- Kurniasari, D. (2015). *Siapakah Indonesia Implementasikan ITS?*. (http://www.kompasiana.com/dian_kur/siapakah-indonesia-implementasikan-its_54f7c3d3a33311181d8b4980, diakses 10 April 2017).
- Martin, E. (1999). *Managing Information Technology WhaManagers Need to Know (3rd ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education International.
- Sedayu, A., Sulistio, H., Soehardjono, A. dan Wicaksono, A. (2014). *Standar Pelayanan Minimal Terminal Bus Tipe A*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sevilla, C. G. (2007). *Research Methods*. Quezon City: Rex Printing Company.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Susanti, D. (2011). *Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Atribut-Atribut Mobil Ford Fiesta*. Tugas Akhir Program Studi Magister Manajemen. Jakarta: Universitas Indonesia.