

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, berikut merupakan beberapa kesimpulan dari penelitian ini:

1. Terdapat perbedaan gap antara harapan dan kinerja. 17 dari 24 gap yang terjadi merupakan gap negatif yang terjadi diantara harapan masyarakat dan kinerja yang diterima masyarakat.
2. Gap negatif paling besar yang terjadi adalah di bagian dimensi kehandalan, yaitu waktu tunggu bus yang terlalu lama serta lamanya waktu menunggu di halte, selain itu waktu tunggu bus yang tidak dapat dipastikan turut menyumbang selisih gap negatif yang besar.
3. Gap positif yang terjadi adalah keamanan saat berada di dalam bus, keramahan serta kejelasan pengemudi serta karyawan didalam bus atau halte dan tarif trans jogja yang terjangkau bagi masyarakat, selain itu jumlah penumpang yang tidak penuh dan tidak berdesakan menjadi gap yang positif di kinerja layanan Trans Jogja

#### **5.2 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat dirumuskan beberapa implikasi manajerial sebagai berikut:

1. Transjogja sebagai perusahaan transportasi publik di kota Yogyakarta sebaiknya meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan sebaik-baiknya. Penumpang Trans Jogja menurun dari tahun ke tahun karena pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Masyarakat yang belum puas dengan pelayanan Trans Jogja akan mencari mode transportasi lain yang akan memenuhi kebutuhan mereka.
2. Gap negatif yang banyak terjadi adalah di bagian waktu, baik waktu tempuh maupun waktu tunggu penumpang Trans Jogja. Bus Trans Jogja tidak memiliki jalur khusus di jalanan umum sehingga Bus dapat terjebak di dalam kemacetan dan kepadatan lalu lintas. Oleh karena itu jika Bus Trans Jogja memiliki jalur khusus terutama di jalur yang padat dan rawan kemacetan lalu lintas akan sangat mengurangi waktu tempuh dan waktu tunggu bagi penumpang.
3. Gap positif yang terjadi adalah kebersihan bus, halte serta keramahan dari petugas Trans Jogja. Hal ini dapat meningkatkan rasa nyaman pada pengguna Trans Jogja sehingga pengguna Trans Jogja akan menggunakan layanan Trans Jogja secara terus menerus. Harga tiket yang tidak mahal juga akan membantu pengguna terutama dari kalangan menengah kebawah untuk mendukung kegiatan transportasi mereka.

### 5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang

Penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan maupun kelemahan, berikut merupakan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian, beserta saran untuk penelitian masa datang:

1. Penelitian ini hanya fokus pada evaluasi kinerja Trans Jogja saja, penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi hingga pengaruhnya terhadap keputusan penggunaan atau pengulangan penggunaan layanan Trans Jogja
2. Penelitian ini menggunakan kuesioner langsung sehingga memakan sangat banyak waktu, selain itu banyak dari pengguna layanan Trans Jogja yang sudah tidak dapat membaca dengan jelas dan tidak dapat mengisi kuesioner. Ke depannya alangkah lebih baik jika kuesioner yang akan dibagikan dapat mengkomodasi seluruh kalangan sehingga data dapat terdistribusi secara lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrey Sergeevich Mikhaylov, Ivan Sergeevich Gumenuk, Anna Alekseevna Mikhaylova. 2014. The SERVQUAL Model in Measuring Service Quality of Public Transportation: Evidence from Russia. *QUALITY access to success* Vo l. 16, No . 14 4/February 2015.
- Ghozali Imam, (2016), Aplikasi Analisis Multivariate, edisi 8, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Heizer Jay, Render Barry, (2014), *Operations Management : Sustainability and Supply Chain Management* , 11<sup>th</sup> Edition , Pearson Education, Inc., The United States of America.
- Imam Basuki. 2008. Pemeliharaan Kinerja Angkutan Umum Perkotaan Menuju Transportasi Berkelanjutan. *KoNTekS 6 T-83* Universitas Trisakti, Jakarta 1-2 November 2012.
- Kenneth Clow E. & Douglas W. Vorhies. 1993. Building a competitive advantage for service firms: Measurement of consumer expectations of service quality. *The Journal of Services Marketing*; 1993; 7, 1; ProQuest pg. 22.
- Krishna K. Govender. 2014. Public transport service quality in South Africa: A case study of bus and mini bus services in Johannesburg. *African Journal of Business Management* Vol. 8(10), pp. 317-326, 28 May, 2014
- Laura Eboli. Gabriella Mazzulla. 2014. Relationships between rail passengers' satisfaction and service quality: a framework for identifying key service factors. *Public Transp* (2015) 7:185–201.
- Margareth Evelyn Bolla, Tri Mardiyati W. Sir. 2013. Analisis Kinerja Angkutan Umum Pada Rute Rencana Terminal – Kampus Universitas Timor Kota Kefamenanu Propinsi Ntt. *The 16 th FSTPT International Symposium, UMS Surakarta*, November 1-2, 2013
- Tri Basuki Joewono · Djoen San Santoso · Dhany Utami Ningtyas. 2011. The causal relationship of the service quality of the TransJakarta Busway. *Public Transp* (2012) 4:77–100
- Sekaran Uma dan Bougie Roger, (2013), *Research Methods for Business*, sixth edition, John Wiley & Sons Ltd United Kingdom.
- Sigit Haryono. 2008. Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis* Volume 7, Nomor 1 Juli 2010
- Tong Wen. 2012. Fuzzy Evaluation of General Public Transportation Service Level in Small and Medium-sized Cities. *Applied Mechanics and Materials* Vols. 209-211 (2012) pp 856-860
- Vivek Agrawal, Vikas Tripathi, Anand Mohan Agrawal. 2014. Methodology for Evaluating Service Quality of Public Transport: Case of Delhi, India. *Journal of Supply Chain Management Systems*, Volume 4, 88-100 (Jan 2015)

