

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian dan dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Untuk situasi sebelum pandemi, faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman berdasarkan kualitas pelayanan yaitu Pembayaran Nontunai, Kondisi Waktu, Jadwal, Harga dan Jarak. Faktor yang mempengaruhi perilaku individu yaitu Perilaku dalam menaati protokol kesehatan dan *Social Distancing*. Sehingga yang menjadi indikator yang dipengaruhi adalah Jumlah Penumpang, Fasilitas dalam Bus, Kebersihan dan Sirkulasi Udara. Berdasarkan hasil persamaan model structural yang didapat $\text{Pengambilan Keputusan} = 0,690 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,255 \text{ Perilaku Individu}$ sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan Perilaku Individu dalam Pengambilan keputusan pemilihan moda.
2. Untuk situasi saat pandemi, faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman berdasarkan kualitas pelayanan yaitu Harga. Faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman berdasarkan Perilaku Individu yaitu Penggunaan Masker dan *Hand sanitizer*. Sehingga yang menjadi indikator yang dipengaruhi adalah Fasilitas dalam Bus, Kebersihan dan Sirkulasi Udara. Berdasarkan hasil persamaan model struktural yang didapat $\text{Pengambilan Keputusan} = 0,246 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,405 \text{ Perilaku}$

Individu sehingga Perilaku Individu menjadi Pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan Kualitas Pelayanan dalam Pengambilan keputusan pemilihan moda. Dapat disimpulkan dengan keinginan masyarakat yang memilih menaiki angkutan umum Trans Jogja, namun tetap taat dalam menggunakan masker juga *hand sanitizer* dalam menyesuaikan terhadap regulasi adaptif yang disediakan oleh pemerintah.

3. Untuk situasi pasca pandemi, faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman berdasarkan kualitas pelayanan yaitu Susunan Tempat Duduk, Harga dan Jarak. Faktor yang mempengaruhi rasa aman dan nyaman berdasarkan perilaku individu yaitu Penggunaan Masker dan *Hand sanitizer* serta *social distancing*. Sehingga yang menjadi indikator yang dipengaruhi adalah Fasilitas dalam Bus, Kebersihan dan Sirkulasi Udara. Berdasarkan hasil persamaan model struktural yang didapat Pengambilan Keputusan = $0,457$ Kualitas Pelayanan + $0,372$ Perilaku Individu. Sehingga Kualitas Pelayanan menjadi Pengaruh yang lebih tinggi dibandingkan Perilaku Individu dalam Pengambilan keputusan pemilihan moda. Dapat disimpulkan dengan keinginan masyarakat yang memilih menaiki angkutan umum Trans Jogja pasca pandemi, dengan harapan agar susunan tempat duduk diperhatikan, tetap menerapkan *social distancing*, namun tetap taat dalam menggunakan masker juga *hand sanitizer* dalam menyesuaikan terhadap regulasi adaptif yang disediakan oleh pemerintah.

4. Keputusan penumpang dalam menggunakan moda yang adaptif pasca pandemi, dilihat dari minat masyarakat yang berangsur naik dalam setiap situasi yang telah ditentukan sesuai dengan tabel 5.34 dan 5.35.

6.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan mengenai “Pengaruh kualitas pelayanan dan perilaku individu dalam pengambilan keputusan penggunaan bus trans jogja sebelum pandemi saat pandemi hingga pasca pandemi covid-19”, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menetapkan rute atau trayek yang lebih spesifik agar tidak terlalu luas dan dapat mencakup wilayah yang diharapkan.
2. Menyiapkan kuisisioner yang mudah dipahami, karena saat pengisian kuisisioner lumayan menguras waktu sehingga responden belum sempat menyelesaikan kuisisioner namun sudah sampai pada pemberhentian yang dituju. Hal ini dapat menyebabkan bias terhadap data kuisisioner nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, S. O. (2020). *Berbagai Cara Penyebaran Virus Corona COVID-19 Menurut WHO, Apa Saja?*, diakses 20 juli 2021, <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5122703/berbagai-cara-penyebaran-virus-corona-covid-19-menurut-who-apa-saja>
- Arianto, D., & Sutrisno, A. (2021). Kajian Antisipasi Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan Pada Masa Pandemi Covid–19. *Jurnal Penelitian Transportasi Laut*, 22(2), 97–110. <https://doi.org/10.25104/transla.v22i2.1682>
- Arikunto. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Sagung Seto.
- Astuti, W. W. (2012). Analisis Kepuasan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Service Excellent Komputer Semarang. *Management Analysis Journal*, 1(1), 1–6.
- Cookson, M. D., & Stirk, P. M. R. (2019). Pengaruh metode bermain kelompok dalam meningkatkan kemandirian anak. *Jurnal Sekolah Tinggi Agama Islam Kudus*, 103–104.
- Fitriani, E . (2013). Persepsi Penumpang Terhadap Pelayanan Angkutan Terintegrasi Busway (APTB). *Badan Litbang Perhubungan*, 1-17.
- Ghozali, Imam. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Haryono, Sigit. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*. Vol 7 No 1 Juli 2010.
- Haryono, Siswoyo. (2016). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Jakarta: PT. Intermedia Personalia Utama.
- Irawati, T. (2020). *Menuju Adaptasi Kebiasaan Baru*, diakses 20 juli 2021,

<https://promkes.kemkes.go.id/menju-adaptasi-kebiasaan-baru>

Jotin, K., & Lall, B, K., (2005) *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi*. Jilid I, Jakarta: Penerbit Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Luthfiah, T. S., & Miro, F. (2020). Pengaruh Covid-19 Terhadap Transportasi Di Daerah Jabodetabek. *Jurnal Thalita Sahda*, 1–6.

Manheim, M.L. (1979). *Fundamentals of Transportation System Analysis. Volume 1: Basic Concepts*. MIT Press. Cambridge, Mass

Miming, M., Purboyo, H., Rahayu, L., Desiana, R., Pradono., Sutriadi,R., Rusdiana, D., Farda, M., (2020). *Kajian Efektivitas Penerapan Kebijakan Pengendalian Transportasi Jalan Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Covid-19*. *Institut Teknologi Bandung*, Bandung.

Nissa, N. K. (2020). *Dampak Perubahan Pola Mobilitas Masyarakat Indonesia terhadap Sektor Transportasi saat Pandemi COVID-19*, diakses 20 juli, https://cdn1.katadata.co.id/media/filespdf/2020/09/11/2020_09_11-09_36_04_dampak_perubahan_pola_mobilitas_masyarakat_indonesia_terhadap_sektor_transportasi_saat_pandemi_covid-19.pdf

Payne, Adrian. (2000). *The Essence of Services Marketing*, Pemasaran Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 9 tahun 2020, Tentang *Pemberian Subsidi Angkutan Penumpang Umum Perkotaan*

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 85 Tahun 2018, *Tentang Sistem Manajemen Angkutan Umum*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013, *Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*, Menteri Perhubungan Republik Indonesia.

Puspitarini, Indri. (2007). Analisis Persepsi Penumpang Terhadap Tingkat pelayanan Bus Way (Studi Kasus Bus Way Trans Jakarta Koridor I). *Tesis*. Semarang: Undip.

Przybylowski, A., Stelmak, S., & Suchanek, M. (2021). Mobility behaviour in view of the impact of the COVID-19 pandemic-public transport users in gdansk case study. *Sustainability (Switzerland)*, 13(1), 1–12. <https://doi.org/10.3390/su13010364>

Riansyah, O., Damayanti, R., Usman, B., & Putra, A. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Transmudi) Melalui Kinerja Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Palembang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 15(1), 49–61. <https://doi.org/10.29259/jmbs.v15i1.5647>

Sekaran, Uma. 2014. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis (Research Methods for Business)* Buku 1 Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

Simamora, Bilson. (2002), *Riset Perilaku Konsumen*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Stini, L. O. (2020). Evaluasi Kondisi Angkutan Masal Di Jabodetabek Akibat Psbb. *Journal of Civil Engineering and Planning*; Vol 1 No.2 (2020) DO –

10.37253/jcep.vli2.806. <https://journal.uib.ac.id/index.php/jce/view/806>.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran No.94 tahun 2021 *Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Darat pada Masa Pandemi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*, Kementerian Perhubungan.

Surat Keputusan Direktur Jendral Perhubungan Darat Nomor : SK.687/AJ.206/DRDJ/2002, *Pedoman Teknis Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Di Wilayah Perkotaan Dalam Trayek Tetap Dan Teratur*, Departemen Perhubungan Republik Indonesia.

Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang *Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*, Departemen Perhubungan, Jakarta.

Trisna, M. (2015). Keputusan Pemilihan Masyarakat Terhadap Angkutan Umum Perkotaan Bus Trans Metro Pekanbaru. *Jurnal Universitas Riau*, 2(2), 1–15.