

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan keamanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pasar Raya – Kampus Unand), maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Berdasarkan kuesioner yang diisi oleh 400 responden, rata-rata tingkat kepuasan (*performance*) sebesar 3,83 dan tingkat kepentingan (*importance*) sebesar 4,41. Hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan Bus Trans Padang Koridor VI telah berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada pengguna. Pada aspek kenyamanan, penumpang merasa puas terhadap atribut seperti kebersihan kendaraan, kenyamanan suhu AC, dan sikap pengemudi yang mengemudi dengan hati-hati. Sedangkan pada aspek keamanan, penumpang menilai keberadaan CCTV di dalam bus, tanda pengenal pengemudi, dan ketersediaan stiker rute sebagai elemen penting yang telah terpenuhi. Meskipun demikian, beberapa atribut seperti CCTV di halte dan lampu tanda darurat di dalam bus masih dirasakan kurang optimal dan memerlukan peningkatan, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) yang menempatkan atribut tersebut pada Kuadran A (prioritas perbaikan).
2. Perhitungan kepuasan penumpang terhadap pelayanan Trans Padang Koridor VI yang dihitung menggunakan *metode Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan nilai sebesar (76,61%). Nilai ini berada pada kategori “Puas”, yang berarti pelayanan saat ini sudah baik, namun belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi penumpang, khususnya pada atribut-atribut penting.
3. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan sebesar 3,83 dan rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4,41 pada atribut pelayanan yang dianalisis. Beberapa atribut pelayanan

berada di kuadran A seperti keberadaan CCTV di halte, ketersediaan lampu tanda darurat di dalam bus, yaitu atribut yang dianggap penting oleh penumpang namun memiliki tingkat kepuasan rendah. Sehingga, perbaikan secara prioritas perlu dilakukan agar pelayanan dapat lebih memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, atribut-atribut lain seperti kebersihan kendaraan, fasilitas AC, dan sopir yang mengemudi dengan tertib termasuk ke dalam Kuadran B dan direkomendasikan untuk dipertahankan kinerjanya karena dianggap penting oleh pengguna dan dinilai telah memiliki kinerja yang baik menurut pengguna jasa Trans Padang Koridor VI.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan keamanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pasar Raya – Kampus Unand), maka peneliti menyarankan agar dilakukannya revitalisasi terhadap layanan angkutan umum khususnya pada kenyamanan dan keamanan Bus Trans Padang Koridor VI (Rute Pasar Raya – Kampus Unand). Rekomendasi ini disampaikan karena persepsi pengguna menunjukkan bahwa beberapa indikator layanan masih perlu peningkatan agar lebih memenuhi harapan penumpang. Dan apabila memungkinkan penelitian ini untuk ditinjau oleh Dinas Perhubungan Kota Padang dan Perumda Padang Sejahtera Mandiri dengan tujuan untuk dijadikan sebagai bahan referensi atau jurnal pembelajaran dalam upaya peningkatan kualitas transportasi umum di Kota Padang.