

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait dengan kepuasan penumpang travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan PP, sebelum dan selama perjalanan pada aspek *Tangible* sebagai berikut :

1. Tingkat pelayanan perusahaan jasa travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan terhadap kepuasan penumpang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian penumpang yang paling rendah terjadi pada atribut nomor 1 tentang besarnya biaya/tarif perjalanan. Travel dengan tingkat kesesuaian paling rendah adalah X-Trans (73,43%), Day Trans (76,20%), kemudian Cipaganti (78,38%). Sedangkan, tingkat kesesuaian yang paling tinggi terjadi pada atribut nomor 3 tentang *reward* perjalanan tambahan, nomor 4 tentang potongan harga tiket, nomor 14 tentang fasilitas kendaraan untuk travel Cipaganti, atribut nomor 3 tentang *reward* perjalanan tambahan, nomor 4 tentang potongan harga tiket, nomor 7 tentang jadwal pemberangkatan travel, nomor 14 tentang fasilitas kendaraan untuk travel X-Trans, dan atribut nomor 4 tentang potongan harga tiket, nomor 13 tentang kelayakan armada, nomor 14 tentang fasilitas kendaraan untuk travel Day Trans.
2. Tingkat kesenjangan tertinggi antara kinerja pelayanan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta Selatan dengan tingkat kepentingan penumpang yakni atribut nomor 1 tentang besarnya biaya/tarif perjalanan, nomor 5 tentang waktu tempuh perjalanan, nomor 8 tentang jadwal keberangkatan untuk travel Cipaganti, atribut nomor 1 tentang besarnya biaya/tarif perjalanan, nomor 8 tentang jadwal keberangkatan untuk travel X-Trans, dan atribut nomor 1 tentang besarnya biaya/tarif perjalanan, 5 tentang waktu tempuh perjalanan untuk travel Day Trans.

3. Faktor yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan bagi kepentingan dan kepuasan penumpang adalah atribut nomor 16 tentang jaminan asuransi keselamatan untuk travel Cipaganti, atribut nomor 16 tentang jaminan asuransi keselamatan untuk travel X-Trans, dan atribut nomor 2 tentang kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diterima, nomor 16 tentang jaminan asuransi keselamatan untuk travel Day Trans.
4. Berdasarkan hasil perhitungan BOK yang dilakukan pada bab 4 dengan *load factor* 6 penumpang diperoleh besarnya biaya langsung per penumpang per seat-km sebesar Rp. 273,56 dan biaya tidak langsung per penumpang per seat-km sebesar Rp. 28,35. Sehingga total biaya per penumpang yakni biaya langsung ditambah biaya tidak langsung hasilnya sebesar Rp. 301,91/seat-km. Dengan tarif resmi yang berlaku saat ini sebesar Rp. 555,56/seat-km, maka selisih antara biaya pokok dengan tarif resmi yang berlaku saat ini kurang lebih 45,6%. Hal ini menunjukkan nilai tarif resmi saat ini terlalu mahal. Berdasarkan grafik ATP dan WTP pada bab 4, diperoleh nilai tarif alternatif berdasarkan pada kondisi ATP dan WTP yang sama yakni sebesar Rp. 405,71/seat-km. Nilai tarif ini sama dengan nilai tarif yang diperoleh dari grafik keseimbangan biaya transportasi dan volume perjalanan.

## **B. Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang telah dijelaskan, maka perlu adanya saran/masukan untuk perusahaan travel (*shuttle service*) rute Bandung-Jakarta PP dalam meningkatkan kinerja pelayanannya sebagai berikut :

1. Pencantuman asuransi keselamatan penumpang pada tiket perjalanan guna memberikan rasa aman terhadap penumpang travel (*shuttle service*) Rute Bandung-Jakarta Selatan PP.

2. Perlu adanya perhitungan ulang mengenai tarif/biaya perjalanan yang merujuk pada aturan yang dikeluarkan oleh Dinas Perhubungan Darat mengenai ketentuan biaya operasional kendaraan. Hal ini berhubungan dengan besarnya tarif travel saat ini yang dianggap oleh beberapa penumpang masih terlalu mahal dan tidak sesuai dengan harapan.
3. Jika pihak perusahaan travel (*shuttle service*) Rute Bandung-Jakarta Selatan ingin menggunakan tarif yang berlaku saat ini sebesar Rp. 555,56/seat-km, maka tingkat pelayanan harus naikan.