

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pemaparan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa.

1. Tingkat kepuasan pengguna angkutan umum di Kota Bandung memiliki perbedaan disetiap wilayahnya. Hasil dari penelitian menunjukkan, pada umumnya tingkat kepuasan pengguna angkutan umum di Kota Bandung tergolong kedalam tingkat “sangat tidak puas”, dan “tidak puas”. Tingkat kepuasan setiap wilayah berdasarkan kategori jumlah penduduk di Kota Bandung juga memiliki perbedaan. Wilayah yang termasuk kedalam kategori berpenduduk sangat banyak yaitu wilayah Babakan Ciparay, Bojongloa Kaler, Bandung Kulon, Kiaracondong, dan batu nunggal memiliki tingkat kepuasan yang tidak puas. Wilayah dengan kategori berpenduduk sedang yaitu Sukasari, Regol, Ujung Berung, Rancasari, Antapani, dan Cibiru memiliki tingkat kepuasan tidak puas. Wilayah dengan kategori berpenduduk banyak yaitu Sukajadi, Cibeunying Kidul, Cicendo, Andir, Buah Batu, dan Bojongloa Kidul memiliki tingkat kepuasan yang sangat tidak puas sekali. Hal ini sama dengan wilayah yang berpenduduk sedikit, yaitu Lengkong, Cibeunying kaler, Arcamanik, Astananayar, Manadala jati, dan Bandung Kidul.
2. Faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan pelayanan angkutan umum di Kota Bandung adalah faktor-faktor yang berada pada kuadran 1 dan 3. Berdasarkan penjabaran tersebut faktor yang paling berpengaruh dalam penentuan pengguna angkutan umum di Kota Bandung ditunjukkan oleh indikator yang berada pada Kuadran 1 dengan indikator yaitu s (polusi udara), t (polusi suara), g (fasilitas manula dan cacat), h (kedisiplinan pengemudi), I (keterampilan pengemudi, e (kenyamanan diatas kendaraan), dan Kuadran 3 yaitu r (biaya perjalanan), f (kenyamanan fasilitas penumpang), o (waktu menunggu di halte), d (keamanan saat berhenti ditempat hentian), l (ketersedian informasi tujuan rute). Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan angkutan umum di Kota Bandung dapat ditingkatkan jika Indikator dalam

Kuadran 1 dan 3 dapat ditingkatkan dan diperhatikan oleh pemberi pelayanan angkutan umum di Kota Bandung. Hal tersebut tentunya harus diperhatikan dan dikembangkan agar penggunaan angkutan umum dapat merasa puas, sehingga angkutan umum dapat menjadi transportasi utama dalam melakukan mobilitas.

3. Sebaran tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung memiliki jenis sebaran dengan pola sebaran area mengelompok. Sebaran tingkat kepuasan pengguna angkutan umum di Kota Bandung. Adapun klasifikasi dari tingkat kepuasan angkutan umum di Kota Bandung, tergolong kedalam dua klasifikasi, yaitu “sangat tidak puas” dan “tidak puas”.

Pola sebaran area mengelompok ini dapat terjadi karena interaksi antar wilayah yang saling berdekatan interaksi antar wilayah dapat terjadi karena besarnya jumlah penduduk, dan jarak antar wilayah. Interaksi tersebut dapat memiliki dampak seperti munculnya suatu kesamaan antar wilayah. Hal ini terbukti terjadi pada penelitian ini. Terdapat beberapa wilayah yang memiliki jarak yang dekat dan jumlah penduduk yang sama serta memiliki hasil yang sama terhadap penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan yang telah diuraikan, terdapat beberapa saran yang peneliti kemukakan, khususnya untuk peningkatan tingkat kepuasan masyarakat pengguna angkutan umum di Kota Bandung.

1. Tingkat kepuasan terendah terdapat pada wilayah berpenduduk banyak. Hal ini terjadi pada salah satu indikator kenyamanan, agar dapat meminimalisasi hal tersebut sebaiknya Pemerintah Kota Bandung dapat melakukan inovasi untuk meningkatkan kenyamanan, agar masyarakat dapat beralih menggunakan kembali sarana transportasi umum.
2. Untuk peningkatan pengguna angkutan umum di Kota Bandung, perlu adanya perbaikan pelayanan, khususnya pelayanan yang terdapat pada kuadran 1 dan 3, yaitu Kuadran 1 dengan indikator yaitu s (polusi udara), t (polusi suara), g

(fasilitas manula dan cacat), h (kedisiplinan pengemudi), I (keterampilan pengemudi, e (kenyamanan diatas kendaraan), dan Kuadran 3 yaitu r (biaya perjalanan), f (kenyamanan fasilitas penumpang), o (waktu menunggu di halte), d (keamanan saat berhenti ditempat hentikan), l (ketersediaan informasi tujuan rute). Tingkat kenyamanan dan kondisi ramah lingkungan angkutan umum menjadi faktor yang lain berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Banyak angkutan yang tidak ramah lingkungan seperti banyak menimbulkan polusi suara dan polusi udara, sehingga masyarakat enggan untuk menggunakan angkutan umum. Agar hal tersebut tidak terjadi secara terus menerus hendaknya dilakukan pengujian berkala terhadap angkutan umum dan selain itu, pelurnya pergantian secara berkala kendaraan agar tingkat kenyamanan dan kondisi terhadap lingkungan dapat ditingkatkan.

3. Perlunya Peningkatan pelayanan angkutan umum di Kota Bandung dilakukan dengan memperhatikan aspek sebaran kepuasan yang berbeda-beda disetiap wilayah, perbedaan tersebut hendaknya dapat diperbaiki dengan peningkatan pelayanan angkutan umum, serta penambahan beberapa angkutan umum di beberapa wilayah agar keterjangkauan setiap wilayah dapat ditingkatkan.