

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dalam penerapan metode *Fuzzy Servqual* dan *Importance Performance Analysis* dalam Analisa Persepsi Pengguna Angkutan Pedesaan Kabupaten Lumajang adalah sebagai berikut:

- 6.1.1 Tingkat Persepsi dan Harapan Pengguna Angkutan pedesaan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Fuzzy Servqual*, berdasarkan hasil perhitungan metode *Fuzzy Servqual* didapatkan nilai GAP pada masing-masing trayek yaitu pada Trayek Pasirian nilai GAP tertinggi pada indikator Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada indikator Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Trayek Probolinggo memiliki nilai GAP tertinggi pada variabel Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Trayek Kencong memiliki nilai GAP tertinggi pada variabel Frekuensi Kendaraan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan. Dan Trayek Senduro nilai GAP nya tertinggi pada variabel Waktu Menunggu Angkutan dan nilai GAP terendah pada variabel Keselamatan dan Keamanan Penumpang di dalam Kendaraan.
- 6.1.2 Tingkat Kepuasan dan Kepentingan penumpang Angkutan Pedesaan berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* yaitu: hasil berdasarkan Diagram Kartesisus metode IPA terdapat 3 kriteria yang terdapat di Kuadran I (Prioritas Utama) untuk ditingkatkan yaitu Kriteria 2 (Frekuensi

Kendaraan), 3 (Waktu Menunggu Angkutan Umum), dan 4 (Waktu Perjalanan).

6.1.3 Perbaikan pada angkutan pedesaan dimana membuat penjadwalan agar angkutan bisa beroperasi secara optimal serta peremajaan terhadap armada demi meningkatkan kenyamanan pada para pengguna.

6.2 Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, antara lain sebagai berikut:

6.2.1 Pemerintah Daerah menerapkan suatu kebijakan berupa peraturan agar dapat mendorong minat dan keinginan masyarakat untuk berpindah dari kendaraan pribadi ke angkutan umum.

6.2.2 Pengoperasian angkutan pedesaan Kabupaten Lumajang dilaksanakan sesuai dengan kinerja operasional usulan peningkatan pelayanan.

6.2.3 Melakukan pengawasan, pengendalian dan penindakan terhadap angkutan pedesaan yang melakukan pelanggaran dan kegiatan operasinya dengan ketentuan yang berlaku.

6.2.4 Dalam penelitian ini hanya membahas dalam aspek customer gap dan nilai tingkat kepuasan pengguna angkutan umum, maka pada penelitian selanjutnya bisa disempurnakan dan dilengkapi lagi.