

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh PO.Damri dan PO.Sinar Rezeki jurusan Mataram – Sumbawa dikatakan pelanggan puas atas pelayanan yang diterima.
2. Perbandingan tingkat kepuasan antara Bus Damri dengan Bus Umum Sinar Rezeki adalah 67,26% : 67,09% , untuk tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi PO. Damri dan PO.Sinar Rezeki hampir sama, tetapi untuk tingkat kepuasan pengguna jasa transportasi PO.Damri sedikit lebih unggul dari pada tingkat kepuasan pengguna jasa PO.Sinar Rezeki.
3. Dari diagram kartesius dapat dilihat posisi tingkat kepuasan penumpang PO.Damri dan PO.Sinar Rezeki berada pada kuadran II, yang artinya PO.Damri dan PO. Sinar Rezeki telah menunjukkan keberhasilan yang telah dilaksanakan dengan baik dan wajib dipertahankan, karena dianggap sangat penting dan memuaskan.

5.2 Saran

1. Sebaiknya dilakukan perbaikan atas factor/atribut yang dinilai belum memuaskan dalam kualitas kinerja maupun kualitas kepentingan
2. Perlu dilakukan pemantauan secara berkelanjutan terhadap perkembangan kualitas pelayanan Bus Damri maupun Bus Sinar Rezeki.
3. Tetap melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan yang dianggap belum memuaskan untuk pelayanan Bus Damri maupun Bus Sinar Rezeki.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar Saifuddin, 2001. Metode Penelitian, Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Budi, Trinton P. (2005). Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Djaslim Saladin, 2007. Manejmen Pemasaran : Linda Kanya
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip. 2000. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Alih Bahasa: A.B. Susanto, Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. Managemen Pemasaran 2. Edisi keduabelas. Jakarta: PT Index.
- Kotler, Philip. 2008. Manajemen Pemasaran. Alih Bahasan: Benyamin Molan, Penyunting: Bambang Sarwiji, Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: PT. INDEKS.
- Kuswadi. 2004. Cara Mengukur Kepuasan Karyawan. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Lupiyoadi, Rambat. dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Lovelock, CH. dan LK. Wright. 2005. Manajemen Pemasaran Jasa (Terjemahan). PT Indeks, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran: Jasa Teori dan Praktik. Jakarta: Salemba Empat.
- Nasution, A. 2008. Menajemen Transportasi. Jakarta : Ghalia Indonesia

- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2004. *Riset Pemasaran*. Cetakan Kelima. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Santoso. (2011). Persepsi Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Metode *Importance Analysis Performance (IPA)*. *Jurnal Teknologi Pertanian*. 12 (1) : 9.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadan, Juma. 2018. *Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Angkutan Umum*. Mataram : F-T Universitas Muhammadiyah Matarm
- Suminar, Layung H. 2010. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Jasa Transportasi Trans Jogja*. Universitas Sanata Darma: Yogyakarta
- Tjiptono. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. dan Gregorius Candra. 2005. *Service, Quality & Statisfication*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2006 *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta : Rajawali



LAMPIRAN-LAMPIRAN



Lampiran I

Surat Permohonan Judul Tugas Akhir/Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL, TEKNOLOGI PERTAMBANGAN, PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id



SURAT PERMOHONAN JUDUL SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARLIN SEPTIANDY
Nomor Mahasiswa : 41311AC015
Jurusan/Prog.study : Rekayasa Sipil / Teknologi Pertambangan / PWK*

Sehubungan saya telah dinyatakan memenuhi persyaratan Akademik, maka dengan ini saya mengajukan judul skripsi/tugas akhir sebagai berikut :

1. ANALISA TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG ANTARA BUS DAMRI DENGAN BUS UMUM. (RUTE MATARAM - DOMPU).
2. PENGARUH VOLUME KENDARAAN TERHADAP TINGKAT KERUSAKAN JALAN.
3. ANALISA PERBANDINGAN PENGOPERASIAN TRANSPORTASI UMUM TAXI DENGAN TRANSPORTASI UMUM GRATIS.

Atas perhatian dan kebijaksanaan Bapak/Ibu saya haturkan terima kasih.

MATARAM, 09-April 2019

DOSEN PA,

(ISFANARI, ST.,MT)

MAHASISWA,

(ARLIN SEPTIANDY.)

MENGETAHUI :
KETUA PROGRAM STUDI,

(TITIK WAHYUNINGSIH, ST.,MT.)

*coret yang tidak perlu



Lampiran 2

Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL, TEKN PERTAMBANGAN, PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatek@ummat.ac.id

Nomor : 394 /IL.3.AU/FT-UMM/A/IV/2019 Mataram, 10 Sya'ban 1440 H
Lampiran : - 16 April 2019
Prihal : Pemunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir/Skripsi

KEPADA YTH :

1. Ir. Isfanari, ST., MT
 2. Titik Wahyuningsih, ST., MT
- di-

M A T A R A M

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh
Dengan hormat, sehubungan mahasiswa dibawah ini :

N A M A : Arlin Septiady
NIM : 41311A0013
JURUSAN/PRODI : Rekayasa Sipil

Telah menunjukkan Proposal Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul "*Analisa Tingkat Kepuasan Pemumpang Antara Bus DAMRI dengan Bus Umum (Rute Mataram - Sumbawa)*".

Maka untuk menyelesaikan Skripsi/Tugas Akhir tersebut, kami tunjuk Dosen Pembimbing sebagai berikut :

1. Pembimbing I : Ir. Isfanari, ST., MT
2. Pembimbing II : Titik Wahyuningsih, ST., MT

Demikian untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya dan atas kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Walhidayah.
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Fakultas Teknik UM. Mataram
Dekan,



Ir. Isfanari, ST., MT
NIDN. 0830086702

Tembusan kepada Yth. :

1. Rektor UM. Mataram di Mataram
2. Arsip.



Lampiran 3
Surat Rekomendasi Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK

REKAYASA SIPIL, D3 TEKNOLOGI PERTAMBANGAN, PERENCANAAN WILAYAH dan KOTA
Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Pagesangan - Kota Mataram - 83127
Telp/Fax: (0370) 631904; website: <http://www.ummat.ac.id>; email: fatok@ummat.ac.id

Nomor : 421 /IL3.AU/FT-UMM/J/IV/2019

Mataram, 23 Sya'ban 1440 H

Lampiran : -

29 April 2019

Perihal : **Permohonan Rekomendasi Penelitian**

Kepada Yth. :

Kepala BAKESBANGPOL Kota Mataram

di -

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan Skripsi/Tugas Akhir mahasiswa kami Program Studi
Rekayasa Sipil Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram atas nama :

Nama : Arlin Septiandy
NIM : 41311A0013
Program Studi : Rekayasa Sipil
Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Antara Bus Damri
dengan Bus Umum Sinar Rezeki (Rute Mataram Sumbawa)

Mohon kiranya mahasiswa kami tersebut dapat diberikan Rekomendasi Penelitian
untuk mendapatkan data/informasi di Instansi yang Bapak Pimpin.

Demikian permohonan kami, atas bantuan dan kerjasama yang baik disampaikan terima
kasih.

Wabillahittaufig Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Fakultas Teknik UM. Mataram
Dekan,



Ir. Isfanari, ST., MT.
NIDN. 0830086701



PEMERINTAH KOTA MATARAM
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
(BAKESBANGPOL)

Alamat : Jl. Kaktus No. 10 Telp. (0370) 7503044 Mataram
Email : bakesbangpol.mataramkota@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/338 / Bks-Pol/V/2019

1. Dasar :

- a. Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
- b. Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian dari Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor: 428/IL.3.AU/FT-UMM/J/IV/2019 Tanggal 29 April 2019
Perihal : Rekomendasi Penelitian.

2. Menimbang :

Setelah mempelajari dan meneliti Proposal Survei/Rencana Kegiatan Penelitian yang diajukan, maka kami dapat memberikan Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : Arlin Septiandy
Alamat : Jl. Segara Anak III No. 24, Perum Pagutan Permai.
Bidang/Judul : Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Antara Bus Damri dengan Bus Umum Sinar Rezeki (Rute Mataram Sumbawa)
Lokasi : - Terminal Mandalika
- Pool Damri
Jumlah Peserta : 1 (Satu) Orang
Lamanya : 13 Mei s/d 13 Agustus 2019.
Status Penelitian : Baru

3. Hal-hal yang harus ditaati oleh peneliti :

- a. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian agar melaporkan kedatangan kepada Bupati/Walikota atau Pejabat yang ditunjuk;
- b. Penelitian yang dilakukan harus sesuai dengan judul beserta data dan berkas pada Surat Permohonan dan apabila melanggar ketentuan, maka Rekomendasi Penelitian akan dicabut sementara dan menghentikan segala kegiatan penelitian;
- c. Peneliti harus mentaati ketentuan perundang-undangan, norma-norma dan adat istiadat yang berlaku dan penelitian yang dilakukan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat, disintegrasi Bangsa atau keutuhan NKRI;
- d. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian telah berakhir, sedangkan pelaksanaan kegiatan Penelitian tersebut belum selesai maka peneliti harus mengajukan perpanjangan Rekomendasi Penelitian;
- e. Melaporkan hasil kegiatan penelitian kepada Walikota Mataram, melalui Kepala Bakesbangpol Kota Mataram setiap 6 (enam) bulan sekali.

Demikian Surat Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 10 Mei 2019

Kepala Bakesbangpol
Kota Mataram

H. RUDI SURYAWAN, SH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197112301997031003

Tembusan Yth :

1. Walikota Mataram di Mataram sebagai laporan;
2. Kepala Balitbang Kota Mataram di Mataram;
3. Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
4. Yang bersangkutan.



Lampiran 4
Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KOTA MATARAM
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN (BALITBANG)
KOTA MATARAM
GEDUNG SELATAN LANTAI 3 KANTOR WALIKOTA
JL. PEJANGGIK NO. 16 MATARAM 83121

SURAT IJIN PENELITIAN

Nomor : 070/325/Balitbang-KT/V/2019

TENTANG

KEGIATAN PENELITIAN DI KOTA MATARAM

- Dasar :
- Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram;
 - Peraturan Walikota Mataram Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas Fungsi Serta Tata Kerja Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Mataram;
 - Surat Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 428/II.3.AU/FT-UMM/J/IV/2019 Tanggal 29 April 2019.
 - Rekomendasi Penelitian dari Kepala Bakesbangpol Kota Mataram Nomor : 070/339/Bks-Pol/V/2019 Tanggal 10 Mei 2019.

MENGIJINKAN

Kepada
Nama : **Arlin Septiandy.**
Fakultas : Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram.
Judul Penelitian : **"Analisa Tingkat Kepuasan Penumpang Antara Bus Damri Dengan Bus Umum Sinar Rezeki (Rute Mataram Sumbawa)."**
Lokasi : Terminal Mandalika dan Pool Damri.
Untuk : Melaksanakan Ijin Survei dan Penelitian Selama 3 (Tiga) Bulan Terhitung Sejak dikeluarkannya Surat Permohonan Ijin Survei dan Penelitian ini.

Setelah Survei dan Penelitian Selesai, diharapkan Untuk Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar Laporan Hasil Penelitian dimaksud kepada Balitbang Kota Mataram.

Demikian surat ijin ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 16 Mei 2019 M
11 Ramadan 1440 H

Kepala Balitbang Kota Mataram



H. LALU JOHARI
NIP. 19681204 200112 1 004

Tembusan disampaikan kepada Yth :

- Walikota Mataram di Mataram;
- Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
- Kepala Dinas Perhubungan Kota Mataram di Mataram;
- Direktur Pool Damri di Mataram;
- Kepala Terminal Mandalika di Mataram;
- Yang Bersangkutan;



Lampiran 5
Formulir Koesioner



Lampiran 6

***Laporan Triwulan I Rekapitulasi Jumlah Bus
dan Penumpang AKDP***

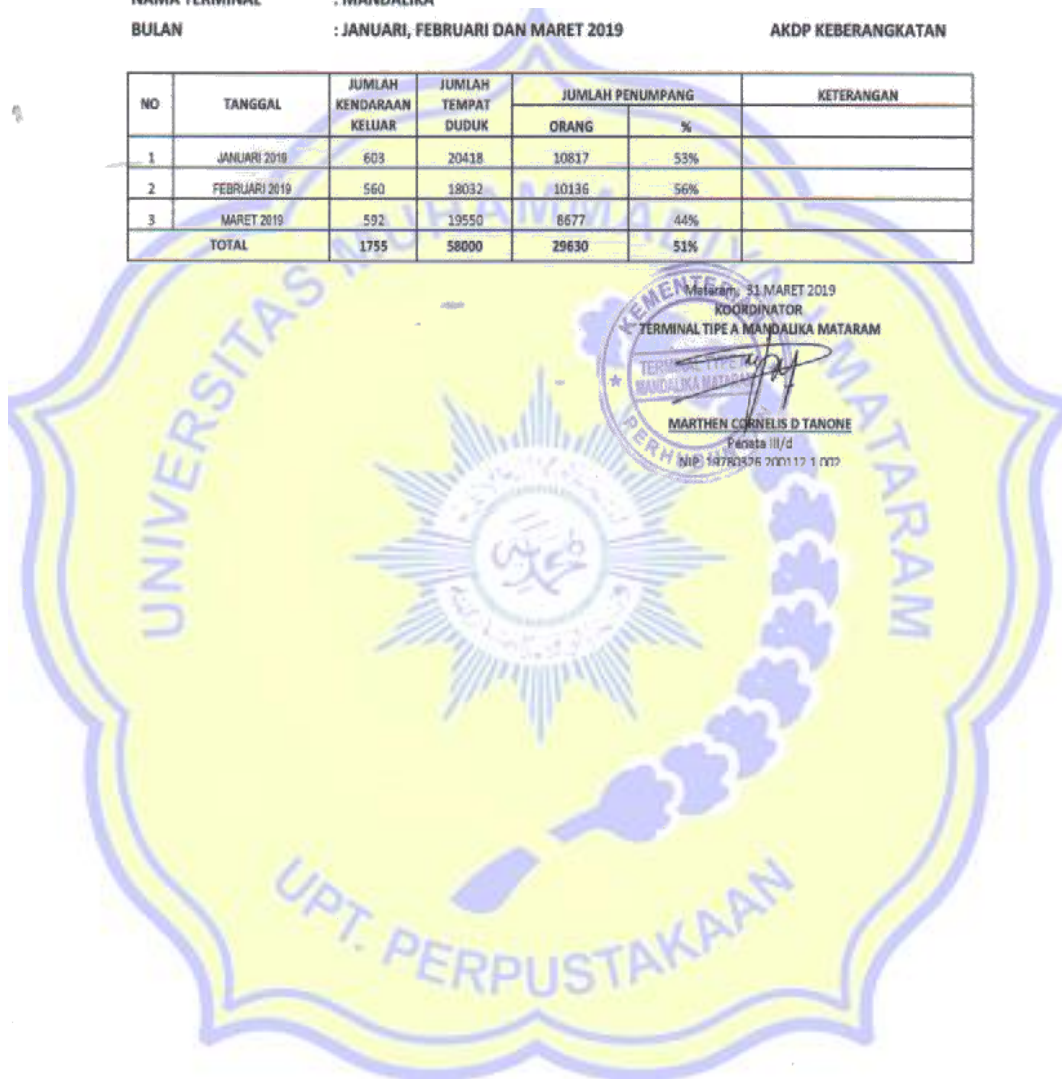


LAPORAN TRIWULAN I
REKAPITULASI JUMLAH BUS DAN PENUMPANG AKDP
DI TERMINAL MANDALIKA MATARAM
TAHUN 2019

PROVINSI : NTB
NAMA TERMINAL : MANDALIKA
BULAN : JANUARI, FEBRUARI DAN MARET 2019 AKDP KEBERANGKATAN

NO	TANGGAL	JUMLAH KENDARAAN KELUAR	JUMLAH TEMPAT DUDUK	JUMLAH PENUMPANG		KETERANGAN
				ORANG	%	
1	JANUARI 2019	603	20418	10817	53%	
2	FEBRUARI 2019	560	18032	10136	56%	
3	MARET 2019	592	19550	8677	44%	
	TOTAL	1755	58000	29630	51%	

Mataram, 31 MARET 2019
KOORDINATOR
TERMINAL TPE A MANDALIKA MATARAM
TERMINAL TPE A
MANDALIKA MATARAM
MARTHEN CORNELIS D TANONE
Penata III/d
NIK 14780356 200112 1 007





Lampiran 7

***Rekapitulasi Data Responden Bus Sinar Rezeki
dan Bus Damri***



Lampiran 8
Lembar Konsultasi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI REKAYASA SIPIL

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

NAMA : ARLIN SEPTIANDY
NIM : 41311A0013
JURUSAN : REKAYASA SIPIL

NO	HARI/TANGGAL	CATATAN/REVISI	PARAF ASISTENSI
1.	Selasa $\frac{23}{7}$ 19	- Metode penelitian - Analisis & metode	
2.	Sabtu $\frac{27}{7}$ 19	- Data sekunder di temukan - Contoh, sampel	
3.	Senin $\frac{29}{7}$ 19	- Pelajaran & posisi & analisis ujias	

Dosen Pembimbing I

ISEFANARI, ST.,MT
NIDN.0830086701



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI REKAYASA SIPIL
Jl. KHA. Dahlan No. 1 Telp. (0370) 640728 Mataram 83127

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ARLIN SEPTIANDY
NIM : 41311A0013
JURUSAN : REKAYASA SIPIL

No.	HARI/TANGGAL	CATATAN/REVISI	PARAF ASISTENSI
1.	30/4/2019	- perbaiki format penulisan - perbaiki bab 3 sesuai format: 1. Tempat 1 untuk penulisan 2. tabel pengumpulan data 3. Analisis data 4. Prosedur penulisan	f.
2.	18/5/2019	- Metoda yg dipakai adalah IPA - lanjut cari data	f.
3	12/7/2019	- tambahkan pembahasan kepuasan bus Parri dan bus lain sezebi - lanjutkan data guessture	f

Dosen Pembimbing II,

TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN.0819097401



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS TEKNIK
PROGRAM STUDI REKAYASA SIPIL
Jl. KHA. Dahlan No. 1 Telp. (0370) 640728 Mataram 83127

LEMBAR ASISTENSI SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ARLIN SEPTIANDY
NIM : 41311A0013
JURUSAN : REKAYASA SIPIL

No.	HARI/TANGGAL	CATATAN/REVISI	PARAF ASISTENSI
1	17/7/2019	- ACC - lay out publikasi 1	f

Dosen Pembimbing II,

TITIK WAHYUNINGSIH, ST., MT
NIDN.0819097401



Lampiran 9
Foto Dokumentasi



Gambar 1. Pembagian Koesioner di Terminal Pool Damri



Gambar 2. Pembagian Koesioner di Terminal Pool Damri



Gambar 3. Pembagian Koesioner di Terminal Mandalika



Gambar 4. Pembagian Koesioner di Terminal Mandalika

