

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.2 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis data kuesioner penelitian terdiri dari 24 soal pertanyaan ditujukan kepada 30 responden pengguna jasa bus perum damri mataram dapat memperoleh hasil data penelitian dari perhitungan rata-rata TCR untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap fasilitas sistem pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram diperoleh nilai = 74,444%. Berdasarkan nilai yang diperoleh dan di ukur menggunakan rentan skala TCR dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Perum DAMRI Cabang Mataram = 74,444 (Cukup Memuaskan).
2. Dari hasil analisis standar pelayanan Bus Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai dengan standar pelayanan angkutan penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tahun 2013. Dapat disimpulkan semua variabel standar pelayanan seperti, keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan dan keteraturan kondisi eksisting ada dan memenuhi serta pelayanan Kantor Cabang Perum DAMRI Mataram sudah sesuai standar pelayanan angkutan penumpang.

#### **5.2 Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor atau indikator yang harus dilakukan perbaikan oleh pihak Perum Damri dalam upaya melakukan peningkatan kualitas pelayanan terhadap penumpang.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya Perum Damri hendaknya memahami terlebih dahulu hal – hal apa saja yang akan diperbaiki dan mengetahui factor atau indikator mana yang dirasa perlu secepatnya dilakukan perbaikan agar tidak terjadi kesalahan perbaikan yang mungkin dapat menimbulkan keluhan – keluhan baru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afriani. (2020). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Bus Damri Rute Kota Mataram - Bandara Internasional Lombok Berdasarkan Persepsi Pengguna. Kota Mataram: <https://repository.ummat.ac.id/1263/>.
- Agung, L. T., (2021). Analisis Akuntabilitas Kerja Pada Perusahaan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Kota Mataram Lombok. Kota Mataram: <http://repository.unimar-amni.ac.id/3938/>.
- Anastasia, I. (2015). Evaluasi Kinerja Pelayanan Angkutan Kota di Kota Palu (Studi kasus Trayek Manado Line B2). *Indonesian Green Technology Journal*, 6167.
- Anonim. (2012). *Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 10 tentang standar pelayanan minimal angkutan massal berbasis jalan* . Jakarta: Menteri perhubungan Republik Indonesia.
- Anonim. (2013). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 98 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Dalam Trayek*. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Hahilillah, R. F., (2019). Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Perum Damri Cabang Jakarta Trayek Jakarta – Wonosobo Keberangkatan Bus Malam Pada Angkutan Hari Raya Idul Fitri (Ahri) 1440 H. Jakarta: <http://repository.unsada.ac.id/1510/1/Cover.pdf>.
- Nasrulloh, M. (2010). Sistem bus rapid transit di jakarta integrasi perkotaan dan dampak lingkungan. DKI Jakarta : <https://lib.ui.ac.id/detail?id=132750&lokasi=lokal>.
- Samudro, A. (2018). Kontribusi Kualitas Layanan Dan Fasilitas Kendaraan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Bus DAMRI Trayek Bandara Juanda-Bungurasih. Surabaya: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/23189>.
- Sinaga, R. (2017). Strategi Peningkatan Pelayanan Transportasi Melalui Bus Trans Sidoarjo ( Studi Pada Perum Damri Cabang Surabaya). Surabaya: <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/22116>.
- Santy (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Perum DAMRI Kota Banjarbaru. Banjarbaru: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/1662/>.

- Sukmana, A. (2017). Evaluasi Kualitas Layanan Transportasi Pada PO Dwi Putra Yogyakarta. Yogyakarta: <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/6051/01.0%20cover.pdf?sequence=1>.
- Vasya, Z. N., (2019). Pengembangan Organisasi Pada Perum Damri (Organisasi Publik Di Indonesia. Jatinangor-Sumedang: [https://www.academia.edu/41380905/PENGEMBANGAN\\_ORGANISASI\\_PADA\\_PERUM\\_DAMRI\\_ORGANISASI\\_PUBLIK\\_DI\\_INDONESIA](https://www.academia.edu/41380905/PENGEMBANGAN_ORGANISASI_PADA_PERUM_DAMRI_ORGANISASI_PUBLIK_DI_INDONESIA).
- Yuliana W. Dan Febriyani, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Tarif Terhadap Minat Beli Penumpang Bus DAMRI Unit Angkutan Kota Bandung. Bandung: <https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jem/article/view/691>.



Lampiran 1 Tabulasi Data Kuesioner Jawaban Setiap Responden

No	Nama Responden	Alamat	Jumlah Butir Pertanyaan																								Total
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	
1	Bakti	Gerung Apit Aik	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	76
2	Suhairi	Mekar Sari	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	104
3	Made Eka	Narmada	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	107
4	Udaiya	Sumbawa	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	99
5	Novita	Bima	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	80
6	Rizal	Selong	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	86
7	Riza	Sumbawa	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	83
8	Luluh Maelasari	Selong	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	89
9	Yeni	Dompu	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	89
10	Bakti	Sambelie	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	90
11	Baiq Sulfi	Gunung Sari	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	89
12	Imiyah	Gunung Sari	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	91
13	Sukron	Bandung	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	98
14	Andika	Bima	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	94
15	Lalu Kariawan	Kedindi	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	85
16	Palil	Kediri	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	98
17	Sahlan	Lunyuk	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	93
18	Imoq	Lunyuk	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	87
19	Suهارman	Lingsar	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	87
20	Heli	Bukit Tinggi	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	94
21	Srimuliani	Perum NAS	3	4	4	3	4	5	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	85
22	Rianda	Makassar	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	95
23	Kartini	Makassar	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	85
24	Nia Sifia	Kalsel	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	90
25	Zuhraini	Labuhan Haji	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	84
26	Ripa'i	Dasan Cermen	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	76
27	Ahamad	Terara	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	84
28	Riska	Sumbawa	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	90
29	Makrifat	Sumbawa	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	89
30	M. Azmi	Dompu	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	83
Jumlah			114	111	110	112	110	115	113	112	110	112	109	114	111	114	113	112	115	108	109	112	113	110	112	109	2680

Sumber : hasil data kuesioner, 2023

Lampiran 2 Tabel Penolong Perhitungan Uji Reliabilitas Dengan Teknik Alpha Cronbach

Responden	Butir Pertanyaan																								
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3
6	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3
7	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
8	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3
9	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
11	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
16	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
18	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
19	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	3	4	5	2	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
22	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	5	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4
25	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
27	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
29	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
30	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Jumlah	114	111	110	112	110	115	113	112	110	112	109	114	111	114	113	112	115	108	109	112	113	110	112	109	109

Sumber : hasil data kuesioner, 2023

Lanjutan Lampiran 2 Tabel Penolong Perhitungan Uji Reliabilitas Dengan Teknik Alpha Cronbach

(X1)2	(X2)2	(X3)2	(X4)2	(X5)2	(X6)2	(X7)2	(X8)2	(X9)2	(X10)2	(X11)2	(X12)2	(X13)2	(X14)2	(X15)2	(X16)2	(X17)2	(X18)2	(X19)2	(X20)2	(X21)2	(X22)2	(X23)2	(X24)2	ΣX	(ΣX)2
9	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	16	9	9	16	9	9	16	9	9	9	9	9	9	76	5776
25	9	16	25	16	16	16	16	16	16	25	25	16	16	25	16	25	16	16	16	16	25	25	25	104	10816
25	16	16	16	16	25	25	16	16	25	16	25	25	25	16	16	25	25	16	25	16	25	16	16	107	11449
16	16	16	16	16	16	25	16	25	16	16	9	25	25	16	16	9	16	16	25	16	16	16	16	99	9801
16	9	9	16	16	9	9	9	9	16	9	9	9	16	9	4	16	16	9	9	16	16	9	9	80	6400
16	9	9	9	16	16	9	16	9	16	16	9	9	16	16	9	16	9	16	16	16	16	16	9	86	7396
9	9	16	16	9	16	4	16	16	16	16	9	4	9	9	16	9	16	9	9	16	16	16	16	83	6889
9	9	16	16	9	16	16	9	16	9	9	25	16	16	16	25	16	9	9	16	16	16	16	9	89	7921
16	9	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	9	9	9	9	16	16	16	16	16	16	9	16	89	7921
16	16	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	9	9	9	90	8100
9	16	16	9	9	16	16	16	9	9	9	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	89	7921
9	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	9	16	16	16	9	16	16	91	8281
16	16	16	16	16	16	16	25	16	25	9	16	25	16	16	25	16	9	16	16	16	16	16	16	98	9604
9	9	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	25	16	16	16	16	94	8836
16	16	16	16	16	16	9	9	16	9	9	9	16	16	9	16	16	9	9	9	9	9	16	16	85	7225
25	25	25	25	25	16	16	16	9	9	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	98	9604
25	16	9	16	16	16	16	9	16	16	16	9	16	16	25	16	16	16	16	25	16	9	9	9	93	8649
16	9	16	25	16	16	16	16	16	16	16	16	9	9	16	16	9	9	9	16	9	9	9	9	87	7569
9	16	9	9	9	16	16	16	9	16	16	9	16	16	9	16	16	9	16	9	16	16	16	16	87	7569
16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	94	8836
9	16	16	9	16	25	4	4	9	9	16	16	16	25	16	9	9	9	16	9	9	16	16	16	85	7225
16	25	16	16	9	16	16	16	16	16	9	16	16	9	16	25	16	16	16	16	16	16	16	16	95	9025
16	25	16	16	16	9	16	16	16	16	9	16	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	9	9	85	7225
16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	16	25	9	25	9	9	16	9	16	9	9	9	16	16	90	8100
16	9	9	16	16	9	16	9	9	16	16	16	9	16	9	16	9	16	16	9	16	9	9	9	84	7056
9	9	9	9	9	9	16	9	16	9	9	9	9	9	9	9	16	9	9	9	9	16	9	9	76	5776
9	16	9	9	9	16	16	16	9	9	9	9	16	16	16	16	16	9	9	16	9	9	16	16	84	7056
16	16	16	16	9	9	16	16	16	16	16	16	16	16	16	9	16	16	16	9	16	9	16	9	90	8100
16	16	9	9	9	16	16	16	9	16	16	16	9	16	16	16	16	16	9	16	16	9	16	16	89	7921
16	9	9	16	9	16	16	9	9	9	9	9	16	9	16	9	16	16	9	9	16	16	16	9	83	6889
446	423	412	430	412	449	439	428	412	428	405	446	425	446	435	432	449	398	403	432	431	414	426	405	2680	240936

Lampiran 3 Dokumentasi pengambilan data kuesioner



Gambar 1 pengambilan data kuesioner penumpang



Gambar 2 pengamblan data kuesioner penumpang



Gambar 3 Pengambilan data kuesioner penumpang



Gambar 4 Pengambilan data kuesioner penumpang





Gambar 5 Pengambilan data kuesioner penumpang



Gambar 6 keadaan lokasi penelitian



Gambar 7 Pengambilan data kuesioner penumpang



Gambar 8 Pengambilan data kuesioner penumpang