

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Buy The Service* (BTS) Trans Banyumas masuk dalam kategori baik dengan nilai IKM sebesar 4,06 dan indeks konversi sebesar 81,2. Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan karena berdasarkan hasil kuesioner, terdapat beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna bus Trans Banyumas, yaitu terkait penambahan rute/koridor, aplikasi Teman Bus yang tidak akurat, kebersihan dan peningkatan fasilitas halte, kualitas sopir dalam mengemudikan bus, dan ketepatan waktu kedatangan bus.

Kemudian kewajaran harga *Buy The Service* (BTS) Trans Banyumas masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 4,64 dan indeks konversi sebesar 92,8. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa tarif harga yang ditetapkan oleh pihak bus Trans Banyumas sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Informasi mengenai perubahan tarif layanan telah disosialisasikan oleh pihak bus Trans Banyumas, namun berdasarkan hasil kuesioner terdapat beberapa keluhan terkait kemudahan mendapat informasi mengenai perubahan tarif layanan. Hal tersebut menunjukkan belum meluasnya penyebaran informasi mengenai perubahan tarif layanan bus Trans Banyumas.

Kepuasan masyarakat pengguna *Buy The Service* (BTS) Trans Banyumas masuk dalam kategori sangat baik dengan nilai IKM sebesar 4,61 dan indeks

konversi sebesar 92,2. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa secara keseluruhan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bus Trans Banyumas sudah sesuai dengan harapan masyarakat, kemudian adanya minat untuk menggunakan kembali layanan bus Trans Banyumas, dan adanya kesediaan merekomendasikan layanan bus Trans Banyumas kepada orang lain, yang ditandai dengan adanya peningkatan jumlah penumpang dari bulan April – Oktober 2023.

Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan dan kewajaran harga. Besarnya pengaruh dari masing-masing variabel sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis Korelasi Kendall's Tau-c sebesar 0,536 yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin tinggi kepuasan masyarakat, dan sebaliknya. Kemudian berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,544 atau 54,4 persen. Dengan demikian, maka hipotesis pertama dapat diterima.
2. Variabel kewajaran harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis Korelasi Kendall's Tau-c sebesar 0,451 yang berarti terdapat korelasi yang sedang antara kewajaran harga dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya, semakin tinggi kewajaran harga maka semakin tinggi

kepuasan masyarakat, dan sebaliknya. Kemudian berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,422 atau 42,2 persen. Dengan demikian, maka hipotesis kedua dapat diterima.

3. Variabel kualitas pelayanan dan kewajaran harga mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil analisis Konkordansi Kendall W sebesar 0,985 yang berarti terdapat korelasi yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan kewajaran harga dengan kepuasan masyarakat, dengan arah positif. Artinya, semakin tinggi kualitas pelayanan dan kewajaran harga maka semakin tinggi kepuasan masyarakat, dan sebaliknya. Kemudian berdasarkan hasil analisis Regresi Ordinal diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,636 atau 63,6 persen. Dengan demikian, maka hipotesis ketiga dapat diterima.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka implikasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Dinas Perhubungan Kabupaten Banyumas selaku pihak yang memonitor layanan bus Trans Banyumas dapat meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:
 - a. Terkait penambahan rute/koridor. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan mengusulkan penambahan rute/koridor kepada Kementerian Perhubungan pada wilayah yang belum terfasilitasi Trans Banyumas dimana wilayah tersebut potensial dari segi *load factor*, seperti di wilayah timur (Sokaraja, Banyumas, Kemranjen, Sumpiuh, Tamba) dan wilayah barat (Jatilawang, Pekuncen, Wangon).

- b. Selanjutnya terkait aplikasi Teman Bus. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan mengusulkan peningkatan aplikasi Teman Bus kepada Kementerian Perhubungan dalam segi penjadwalan dan rute perjalanan agar lebih akurat sesuai dengan kondisi saat ini.
2. PT. Banyumas Raya Transportasi selaku pihak pelaksana layanan bus Trans Banyumas dapat meningkatkan kualitas pelayanan yaitu:
- a. Terkait kebersihan dan peningkatan fasilitas halte. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan melakukan kegiatan kebersihan secara intensif sesuai dengan standar protokol kesehatan dan memastikan seluruh halte terus terjaga kebersihannya. Selain itu, perlu disediakan tempat sampah di seluruh halte Trans Banyumas.
 - b. Terkait kualitas sopir dalam mengemudikan bus. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan memberikan sanksi tegas kepada para sopir yang mengemudikan bus dengan kecepatan lebih dari 50 km per jam.
 - c. Terkait ketepatan waktu kedatangan bus. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan menetapkan kebijakan untuk menambah frekuensi kedatangan bus pada waktu jam sibuk dan menyesuaikan jam operasional sesuai dengan aktivitas sebagian besar masyarakat pengguna.
 - d. Selanjutnya terkait kemudahan mendapat informasi mengenai perubahan tarif layanan. Strategi yang dapat ditempuh yaitu dengan melakukan penyebaran informasi melalui media sosial dan poster yang dapat ditempel pada bus Trans Banyumas atau papan informasi halte sehingga para masyarakat dapat secara luas mengetahui informasi mengenai perubahan tarif layanan bus Trans Banyumas.