

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, di dapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Hasil dari karakteristik pengguna jasa layanan *Bus Rapid Transit* (BRT) Kota Tangerang Koridor 3 (Rute, *Tangerang City Mall* – CBD Ciledug) 43% berusia  $\leq 20$  tahun dengan maksud perjalanan 39% untuk sekolah/kuliah. 73% penggunaannya adalah penumpang perempuan dengan mayoritas pendidikan terakhir 45% merupakan SMA/ sederajat serta rata-rata pendapatan per bulan adalah <Rp. 500 Ribu sebesar 49%. Alasan menggunakan moda BRT 48% karena lebih hemat dengan 50% frekuensi perjalanan dalam waktu 1 minggu adalah 1 – 2 kali. Berdasarkan waktu penggunaannya responden BRT Koridor 3 lebih banyak bepergian saat hari kerja (*weekday*) dengan kepemilikan kendaraan pribadi berupa sepeda motor. Sebagian besar penggunaannya mengenakan sepeda motor serta berjalan kaki untuk menuju halte/*shelter* BRT dan juga mengenakan angkutan *online* dan juga berjalan kaki untuk meninggalkan halte/*shelter* BRT Koridor 3.
2. Tingkat kesesuaian pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan BRT Kota Tangerang Koridor 3 menurut persepsi pengguna jasa BRT Koridor 3 adalah 59,99% dari nilai kepentingan pengguna. Sementara itu nilai rata-rata kepuasan yaitu pada angka 2,66 yang menunjukkan bahwa responden BRT Koridor 3 Kota Tangerang belum cukup puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari hasil pengolahan dengan metode IPA menghasilkan diagram kartesius, dan untuk atribut yang termasuk kedalam kuadran A atau atribut yang membutuhkan prioritas utama adalah ; lampu penerangan sebagai sumber cahaya di dalam halte, kemudahan perpindahan penumpang antar koridor, kemiringan lantai & tekstur (fasilitas yang memberikan kemudahan bagi pengguna jasa yang menggunakan kursi roda, penyandang disabilitas, manusia lanjut usia dan wanita hamil), informasi pelayanan berupa: nama

- halte, jadwal kedatangan dan keberangkatan, jurusan rute/koridor, tarif & peta jaringan koridor pelayanan, informasi waktu kedatangan mobil bus, ketepatan dan kepastian jadwal kedatangan dan keberangkatan mobil bus, serta informasi gangguan perjalanan mobil bus mengenai penyebab keterlambatan jadwal perjalanan mobil bus dan beberapa atribut yang terdapat di kuadran prioritas utama perlu adanya perbaikan atau peningkatan layanan atau fasilitas.
3. Rekomendasi dari hasil penelitian yang telah dijabarkan secara lengkap pada bab 5. Rekomendasi ini dapat memberikan masukan bagi pengelola dalam hal ini PT Tiara Perkasa Mobil guna peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan BRT Koridor 3 Kota Tangerang menuju transportasi yang berkelanjutan. Dimana faktor-faktor penting untuk mendukung strategi perbaikan pelayanan yang meliputi dukungan kebijakan, perbaikan pelayanan, pemeliharaan, penambahan fasilitas, penyusunan kajian, dan pendanaan.

## **6.2. Saran**

Setelah dilakukannya penelitian, analisis data dan didapatkan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penyusunan penelitian. Seperti diperlukan ukuran sample yang besar untuk analisis yang lebih akurat, dan responden kurang memahai isi dari kuesioner.
2. Untuk penelitian yang akan datang, demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mewakili kondisi yang ada maka perlu jumlah sampel yang lebih banyak dan variable atribut pelayanan kedepannya diberikan secara lebih detail dan terperinci.
3. Penelitian pada BRT Kota Tangerang ini dapat dilanjutkan dengan tema yang sama namun dengan koridor yang berbeda.