

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Kinerja pelayanan pada halte Trans Metro Deli Medan secara keseluruhan belum memenuhi ekspektasi (harapan) penumpang, dengan *Servqual Score* rata-rata sebesar **-0,52**. Dengan *Servqual Score*-nya negatif mengindikasikan terdapat kesenjangan penumpang antara harapan penumpang dengan persepsi penumpang terhadap pelayanan riil (kinerja) Trans Metro Deli Medan.
2. Kinerja Pelayanan pada halte masih banyak yang belum sesuai standar disebabkan oleh kurangnya fasilitas halte seperti tempat duduk, halte (*shelter*), lampu penerangan, tempat sampah, dan masih banyak di halte yang tidak mempunyai rambu atau plang bus stop. Dan perlu ditingkatkan fasilitas halte untuk disabilitas seperti lantai halte yang sama tingginya dengan lantai bus untuk mempermudah penyandang disabilitas menggunakan halte. Kinerja pelayanan pada halte yang baik ditunjukkan oleh rasa nyaman menuju halte, kemampuan petugas melayani penumpang, kemudahan dalam memperoleh informasi seputar Trans Metro Deli, kepastian halte Trans Metro Deli memberikan informasi waktu operasional, keterampilan pengemudi bus, kecepatan dan kemudahan pembayaran, Trans Metro Deli selalu memberikan informasi mengenai jasa layanannya,

petugas Trans Metro Deli memiliki keramahan dan kesopanan dalam pelayanan, ketepatan waktu tunggu bus/*Headway* pelayanan sama rata kepada setiap penumpang.

3. Dari hasil penelitian mengenai evaluasi terhadap letak halte menurut *far side*, *near side* dan *mid-block* penumpang nyaman mengakses halte dan fasilitas bus Trans Metro Deli koridor 3 Medan didapatkan bahwa seluruh halte yang ada belum memenuhi standar fasilitas utama dan perekayasaan tempat perhentian kendaraan penumpang umum.
4. Dari hasil penelitian mengenai evaluasi terhadap letak halte dan fasilitas halte bus Trans Metro Deli di koridor 3 Medan terhadap responden didapatkan data bahwa *Servqual Score* dari jarak dan letak halte tidak terlalu jauh **-0,66** dan *Servqual Score* dari kondisi fasilitas halte **-1,12** mengindikasikan bahwa letak dan fasilitas halte masih memerlukan pembenahan terutama di fasilitas halte.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada instansi terkait agar menambah dan meningkatkan fasilitas halte seperti tempat duduk, lampu penerangan, tempat sampah, papan informasi dan rambu atau plang bus stop sehingga penumpang lebih nyaman dan mudah menggunakan halte bus Trans Metro Deli di koridor 3 Medan.
2. Diharapkan kepada instansi terkait agar lebih meningkatkan promosi memperkenalkan Trans Metro Deli Medan dikarenakan masih banyak warga sekitar koridor 3 yang masih menggunakan moda lain dan minim informasi mengenai Trans Metro Deli Medan.
3. Diharapkan kepada instansi terkait agar menindak tegas kepada pihak-pihak yang berusaha merusak atau mencuri fasilitas pada halte bus Trans Metro Deli koridor 3 Medan seperti plang bus stop.
4. Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar menambah jumlah sampel untuk ketepatan data.